



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Propuesta metodológica para el diseño de procedimientos de control interno en una empresa de transporte en la ciudad de Guayaquil.

AUTORES:

Hidalgo Constante, Adriana Jacqueline

Díaz Rivas, Geanella Doménica

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO/A EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TUTOR:

CPA. Samaniego Pincay, Pedro José, MBA.

Guayaquil, Ecuador

7 de febrero del 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: **Díaz Rivas, Geanella Doménica e Hidalgo Constante, Adriana Jacqueline** como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Licenciada en Contabilidad y Auditoría.

TUTOR

f. 

CPA. Samaniego Pincay, Pedro José, MBA

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Ph. D. Said Diez

Guayaquil, a los 07 días del mes de febrero del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Díaz Rivas, Geanella Doménica e Hidalgo Constante, Adriana
Jacqueline**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación: **Propuesta Metodológica para el diseño de procedimientos de control interno en una empresa de transporte en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del Título de: Licenciada en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 07 días del mes de febrero del año 2023

LOS AUTORES

f. _____

Díaz Rivas, Geanella Doménica

f. _____

Hidalgo Constante, Adriana Jacqueline



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

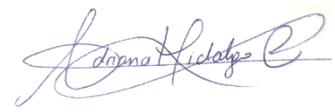
Nosotras, Díaz Rivas, Geanella Doménica e Hidalgo Constante, Adriana
Jacqueline

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Propuesta Metodológica para el diseño de procedimientos de control interno en una empresa de transporte en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 07 días del mes de febrero del año 2023

LOS AUTORES

f. 
Díaz Rivas, Geanella Doménica

f. 
Hidalgo Constante, Adriana Jacqueline

REPORTE URKUND

URKUND ➔ Abrir sesi

Documento	Adriana Hidalgo-Geanella Diaz tesis100%.docx (D156769067)
Presentado	2023-01-23 21:28 (-05:00)
Presentado por	adriana.hidalgo01@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	pedro.samaniego.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	[404] Mostrar el mensaje completo 4% de estas 40 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

⊕ Categoría	Enlace/nombre de archivo
⊕	https://www.slideshare.net/AmparitoRomero/12-normas-de-control-interno-cgr-69976062
⊕	Fuentes alternativas
⊕	Fuentes no usadas

50% #1 Activo Fuente externa: <https://www.slideshare.net/omaruriel/control-interno-44396264> 50%

control interno como: El plan de organización y todos los métodos y medidas coordinados y adoptados por una empresa con la finalidad de salvaguardar sus

bienes, verificar la exactitud y veracidad de los registros contables, buscar el funcionamiento eficiente y procurar que se adopten los procedimientos establecidos por la gerencia. (Alcaide & Sastre, 2002) Por consiguiente, a lo largo de los años organizaciones como la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto Americano de Contadores Públicos, el Ejecutivo de Finanzas Internacional, el Instituto de Auditores Internos y el Instituto de Contadores Administrativos se unieron como uno solo en 1985 para la creación del Committee

control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus

TUTOR



f. _____
CPA. Samaniego Pincay, Pedro José, MBA.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la sabiduría y fuerza todos estos años de carrera, que sin lugar a duda han sido un espacio de aprendizaje vital y profesional, lleno de aventuras e historias que nunca se olvidan.

A mis padres, Jacqueline Araceli Constante Vargas y Jorge Enrique Hidalgo Aragón, quienes fueron un apoyo a lo largo de la carrera, a quienes les debo la fuerza que tengo y la valentía de siempre seguir adelante, me enseñaron y recalcaron siempre que yo estaba hecha para cosas más grandes y aquí estoy a punto de graduarme.

Agradezco el apoyo constante de mi hermano Byron quién a lo largo de la carrera fue quien siempre me motivo a no defraudarlo y siempre seguir adelante, pues siempre dice que su felicidad es la mía y siempre espero verlo sonreír, siempre nos hemos sentido orgullosos de ser hijos de nuestros padres puesto que ambos compartimos muchas vivencias en común que hoy nos han hecho las personas que somos y es admirable y finalmente, es quien siempre se preocupó por qué culmine mis estudios a cualquier costa y espero que este trabajo sea el resultado de su apoyo.

Agradezco a mi Tutor Pedro Samaniego que a lo largo de la carrera ha sido una pieza fundamental y estoy muy feliz y orgullosa de haber podido trabajar con alguien como él, que representa honorabilidad y admiración de ser la persona y profesional que es hoy.

También agradezco a César Mejía quien me dio oportunidades de crecimiento a lo largo de mi vida tanto profesionales como de vida, aprendizajes que nunca olvidaré, al igual que su apoyo a lo largo de esta tesis.

Y por último agradezco a esa persona que, si bien no estuvo desde el inicio, hoy se ha vuelto alguien que no deja de repetirme que debo creer más en mí y en lo absolutamente orgulloso que está de mí pues todo lo que he logrado a tan poca edad ha sido admirable, gracias por siempre recordármelo y darme esa fuerza que a veces daba por perdida.

Adriana Hidalgo Constante

AGRADECIMIENTO

Agradezco ante todo a Dios por guiar mi camino, llenar de bendiciones mi vida, darme el discernimiento y la oportunidad de obtener el presente triunfo. A mi familia quienes son mi pilar fundamental en mi vida quienes son mi mayor admiración e inspiración en toda mi trayectoria.

A mis padres, Mery Rivas y Félix Díaz por la oportunidad de brindarme la mejor educación, crecimiento personal con el más grato amor.

A mis amigos que al paso del tiempo se convirtieron en hermanos Luis Chiriboga, Giannella Campos, Kevin Peñafiel y Adriana Hidalgo que me han acompañado a lo largo de la carrera.

A mí querido tutor CPA. Samaniego Pincay, Pedro José por ser un excelente docente y tutor que con sus enseñanzas y su paciencia supo encaminar este trabajo para que sea culminado con éxito.

Y finalmente, a nuestra prestigiosa Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y a los maestros que la conforman, los cuales a través de la ciencia y la tecnología han contribuido en nuestra formación profesional, compartiéndonos cada uno de sus conocimientos para hacernos crecer día a día.

Geanella Díaz Rivas.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por la sabiduría y fuerza que ha puesto en mí para realizar este trabajo, a mis padres por siempre apoyarme en superarme y ser más grande todos los días, a mi hermano por estar ahí a lo largo de la carrera, y a todos quienes pusieron su granito de arena para hacer esto realidad.

Adriana Hidalgo Constante.

El presente trabajo de titulación está dedicado a mi hermana Shirley Díaz quien fue mi mayor inspiración para formarme como licenciada en Contabilidad y Auditoría, por su apoyo constante y siempre confiar en mis capacidades.

A mis padres que son el pilar fundamental en mi vida, los cuales hicieron su mayor esfuerzo para brindarme la oportunidad de estudiar en esta prestigiosa universidad.

Geanella Díaz Rivas.

ÍNDICE

Introducción.....	2
Antecedentes	2
Planteamiento de la Problemática.....	3
Justificación.....	6
Preguntas de Investigación	6
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Limitación.....	7
Delimitación	7
Capítulo 1: Fundamentación Teórica	8
Marco Teórico	8
Teoría de la Administración Científica (1856 – 1915).....	8
Teoría de Control Interno (1987).	10
Teoría de la Contabilidad y el Control.....	12
Marco Conceptual.....	13
Control Interno.....	13
Objetivo del Control Interno	14
COSO I	14
COSO III	14
Componente de Ambiente de Control.....	15
Componente de Evaluación de Riesgo.....	15
Componente de Actividades de Control	15
Componente de Información y Comunicación	16
Componente de Actividades de Supervisión	16
Marco Referencial.....	16
Transporte Público Mediante Cables, desde lo Ambiental, lo Social y lo Económico. ..	16
Control en la Administración para una Información Financiera Confiable.....	17
Impacto del Sistema de Control Interno en la Operatividad Eficiente (Estudio de una Empresa de Transporte).....	18
Marco Legal.....	22
Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos – República del Ecuador.....	22

Marco Normativo.....	25
ISO 31000.....	25
Capítulo 2: Metodología de Investigación.....	27
Diseño de la Investigación.....	28
Según Propósito.....	29
Según Cronología.....	29
Según el Número de Mediciones.....	29
Tipo de Investigación.....	30
Fuentes de Información.....	31
Enfoque de Investigación.....	32
Población y Muestra.....	33
Población.....	33
Muestra.....	33
Tipo de muestra.....	33
Muestreo por Juicio.....	34
Muestreo por Conveniencia.....	35
Diseño de Cuestionario Prototipo para Entrevista a Expertos.....	35
Herramientas de Investigación.....	35
Entrevistas a Profesionales de Contabilidad de la Empresa de Transporte Aéreo-Suspendido.....	35
Entrevistas a Profesionales de Recaudación.....	36
Validación de Preguntas.....	37
Entrevistas a Profesionales de Contabilidad.....	37
Experto Contable 1.....	37
Experto Contable 2.....	39
Experto Contable 3.....	41
Entrevistas a Profesionales de Tesorería y Recaudación.....	43
Experto de Recaudo 1.....	43
Experto de Recaudo 2.....	44
Experto de Recaudo 3.....	45
Resultado de Entrevistas.....	47
Interpretación de los Resultados de las Entrevistas.....	59
Capítulo 3: Propuesta Metodológica.....	61
Conocimiento del Negocio.....	61

Actividad Principal.....	61
Estructura Accionaria.....	62
Organigrama del Área.....	62
Principales Funciones del Área de Recaudación.....	62
Coordinador de Recaudo.....	62
Administrador de Recaudo.....	63
Analista de Recaudo.....	63
Supervisor de Estaciones.....	63
Responsables de Estación.....	64
Relevamiento de Ciclo de Ingresos y Recaudo de Valores.....	64
Puntos de Venta.....	65
Devoluciones.....	65
Cierre de caja.....	65
Recaudo de valores.....	66
Depósito de valores en el banco.....	66
Consignación bancaria.....	66
Contabilización.....	67
Flujograma.....	67
Interpretación del Ciclo de Entendimiento.....	67
Propuesta de Diseño de Papeles de Trabajo para el Cierre De Caja en el Área Recaudo .	68
Responsable de Estación.....	68
Analista de Recaudo.....	70
Propuesta de Diseño de Papeles de Trabajo para el Inventario en el Área Recaudo.....	72
Responsable de Estación.....	72
Analista de Recaudo.....	73
Manuales de Elaboración y Llenado de Papeles de Trabajo.....	74
Cierre de Caja Ref. A.01 -Tabla 21.....	74
Cierre de Caja Ref. A.02 -Tabla 23.....	79
Cierre de Caja Ref. A.03 -Tabla 24.....	82
Cierre de Caja Ref. B.01 -Tabla 25.....	86
Cierre de Caja Ref. B.02 -Tabla 26.....	89
Conclusiones.....	95
Recomendaciones.....	97
Bibliografía.....	99

Lista de Figuras

<i>Figura 1 Principios de la teoría de la administración</i>	<i>8</i>
<i>Figura 2 Flujo de proceso acerca de la administración científica.....</i>	<i>9</i>
<i>Figura 3 Resultados de procedimientos en la administración científica.....</i>	<i>10</i>
<i>Figura 4 Proceso de teoría de control interno</i>	<i>11</i>
<i>Figura 5 Organización de control</i>	<i>13</i>
<i>Figura 6 The COSO I cube</i>	<i>14</i>
<i>Figura 7 The COSO III cube.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 8 Sistemas de teleférico metrocable.....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 9 Vínculo de la información financiera confiable</i>	<i>18</i>
<i>Figura 10 Marco de referencia ISO 31000.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 11 Principios de la ISO 31000.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 12 Proceso de la ISO 31000</i>	<i>27</i>
<i>Figura 13 Tipos de diseño de la investigación</i>	<i>28</i>
<i>Figura 14 Fuentes de la investigación.....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 15 Métodos del muestreo</i>	<i>34</i>
<i>Figura 16 Organigrama del área de recaudo</i>	<i>62</i>
<i>Figura 17 Flujograma de ingresos empresa de transporte</i>	<i>67</i>
<i>Figura 18 Apartado de novedades papel de trabajo A.01</i>	<i>78</i>
<i>Figura 19 Apartado de revisión papel de trabajo A.01</i>	<i>78</i>
<i>Figura 20 Apartado de observaciones papel de trabajo A.03.....</i>	<i>85</i>
<i>Figura 21 Apartado de revisión papel A.03</i>	<i>85</i>
<i>Figura 22 Apartado de observaciones papel de trabajo B.01</i>	<i>88</i>
<i>Figura 23 Apartado de revisión papel de trabajo B.01</i>	<i>88</i>
<i>Figura 24 Observaciones de papel de trabajo B.02</i>	<i>94</i>

Lista de Tablas

<i>Tabla 1 Demanda estimada por las alternativas de primera etapa en un sistema de transporte masivo.</i>	4
<i>Tabla 2 Género y año de los encuestados de AKTC</i>	19
<i>Tabla 3 Años de servicio y nivel educativo de los encuestados de AKTC</i>	19
<i>Tabla 4 Calificación de los sistemas de auditoría de la empresa AKTC</i>	20
<i>Tabla 5 Generación de ingresos de la empresa AKTC</i>	20
<i>Tabla 6 Relación entre sistema de control y aumento de ingresos en AKTC</i>	21
<i>Tabla 7 Impacto del sistema de control en la eficiencia operativa en AKTC</i>	21
<i>Tabla 8 Estrategias de investigación</i>	30
<i>Tabla 9 Matriz de hallazgos - Parte I</i>	47
<i>Tabla 10 Matriz de hallazgos – Parte II</i>	48
<i>Tabla 11 Matriz de hallazgos – Parte III</i>	49
<i>Tabla 12 Matriz de hallazgos – Parte IV</i>	50
<i>Tabla 13 Matriz de hallazgos – Parte V</i>	51
<i>Tabla 14 Matriz de hallazgos – Parte VI</i>	52
<i>Tabla 15 Matriz de hallazgos – Parte VI</i>	53
<i>Tabla 16 Matriz de hallazgos – Parte VIII</i>	54
<i>Tabla 17 Matriz de hallazgos – Parte IX</i>	55
<i>Tabla 18 Matriz de hallazgos – Parte X</i>	56
<i>Tabla 19 Matriz de hallazgos – Parte XI</i>	57
<i>Tabla 20 Matriz de hallazgos – Parte XII</i>	58
<i>Tabla 21 Papel de trabajo para cierre de caja en boleterías A.01</i>	68
<i>Tabla 22 Papel de trabajo para cierre de caja en boleterías A.01</i>	69
<i>Tabla 23 Papel de caja chica para control de recaudo A.02</i>	70
<i>Tabla 24 Papel de trabajo para consignación de valores de recaudo A.03.</i>	71
<i>Tabla 25 Papel de inventario para control de boleterías B.01</i>	72
<i>Tabla 26 Papel de inventario para control de recaudo B.02</i>	73
<i>Tabla 27 Encabezado papel de trabajo A.01</i>	74
<i>Tabla 28 Procedimiento de conteo TAS papel de trabajo A.01</i>	75
<i>Tabla 29 Procedimiento de Conteo TPV papel de trabajo A.01</i>	76
<i>Tabla 30 Contenido de datos cierre de caja chica papel de trabajo A.01</i>	77

<i>Tabla 31 Procedimiento de depósito de efectivo papel de trabajo A.01</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 32 Ventas TAS papel de trabajo A.01 para papel A.02</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 33 Ventas TPV papel de trabajo A.01 para papel A.02.....</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 34 Esquema de reporte de venta papel de trabajo A.02.....</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 35 Reporte de ventas totales papel de trabajo A.01 para papel A.02 .</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 36 Reporte de recaudo para valores finales de venta papel de trabajo A.02</i>	<i>82</i>
<i>Tabla 37 Modelo de datos de guías de remisión de la operadora de transporte de fondos</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 38 Campos del papel A.03 que se relacionan con el papel A.02.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 39 Datos reportados por la operadora acerca del recaudo de dinero</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 40 Consignación de valores de ventas vs depósito de banco</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 41 Encabezado papel de trabajo B.01</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 42 Apartado de stock inicial papel de trabajo B.01</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 43 Apartado de ingreso de artículos papel de trabajo B.01.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 44 Apartado de egresos de artículos papel de trabajo B.01</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 45 Apartado de diferencias papel de trabajo B.01</i>	<i>88</i>
<i>Tabla 46 Encabezado papel de trabajo B.02.....</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 47 Apartado de fecha papel de trabajo B.02.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 48 Apartado de descripción papel de trabajo B.02.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 49 Apartado de valor o costo unitario papel de trabajo B.02.....</i>	<i>91</i>
<i>Tabla 50 Apartado de entradas papel de trabajo B.02.....</i>	<i>91</i>
<i>Tabla 51 Apartado de salidas papel de trabajo B.02</i>	<i>92</i>
<i>Tabla 52 Apartado de saldos papel de trabajo B.02</i>	<i>92</i>
<i>Tabla 53 Apartado de valor o costo por movimiento papel de trabajo B.02</i>	<i>93</i>
<i>Tabla 54 Apartado de diferencias papel de trabajo B.02.....</i>	<i>93</i>

Resumen

Los procedimientos de control interno en una empresa de transporte constituyen una herramienta fundamental para que los propietarios de la información puedan incidir positivamente en la confiabilidad de la información financiera a su vez medir la efectividad de las operaciones diarias y su cumplimiento con políticas y regulaciones. Con el propósito de que las empresas de transporte público y privado en la ciudad de Guayaquil promuevan el uso de un eficiente control interno se propone un diseño de procedimientos identificados específicamente para el área de recaudación que considere regulaciones y estándares contables aplicables para las entidades de este tipo tras la pandemia COVID –19. Los factores de deficiencias que se han detectado fueron a) deficiencia en el monitoreo de actividades financieras, b) falta de interpretación y detección de riesgos c) Alta ausencia de familiarización de leyes y normas que regulan las entidades de transporte. Por lo tanto, se diseñó una propuesta metodológica que incluya en sus mejoras a lo siguiente: a) investigación, b) planificación metódica, c) levantamiento de información, d) acciones correctivas que logren el cumplimiento correcto del control interno conforme lo dicta en la Normas Internacionales de Auditoría.

Palabras clave: Monitoreo, Control, Matriz, Riesgo, Productividad, Deficiencia.

Abstract

Internal control procedures in a transportation company are essential so that entities can positively influence the reliability of financial information and measure the effectiveness of daily operations and compliance with policies and regulations. In order to promote the use of efficient internal control in public and private transportation companies in the city of Guayaquil, this essay was designed considering the regulations and accounting standards applicable to entities of this type after the COVID-19 pandemic. The factors of deficiencies that have been detected are a) deficiency in monitoring financial activities, b) lack of interpretation and detection of risks c) High absence of familiarity with laws and regulations that regulate transportation entities. Therefore, the methodological proposal which includes a) research, b) systematic planning, c) information gathering, d) corrective actions that achieve proper compliance with internal control as are dictated by International Auditing Standards.

Keywords: Monitoring, Control, Matrix, Risk, Productivity, Deficiency.

Introducción

Antecedentes

El presente trabajo de titulación planteará una propuesta metodológica que permita el diseño de procedimientos y mejoras aplicables a determinados flujos significativos de transacciones propias de una empresa de transporte aéreo suspendido y terrestre de la ciudad de Guayaquil, cuya finalidad permitirá a la administración preparar y sustentar de una mejor manera la información pertinente que apoye potenciales requerimientos de información provenientes de organismos de control como los solicitados por profesionales de auditoría externa, en aspectos de procedimientos y lineamientos de ambiente de control interno referido a este tipo de empresas y en las áreas específicas objeto de evaluación.

El control interno nació como un planteamiento organizacional por parte del Papa Nicolás II, quien levantaba duplicados para verificar la exactitud del trabajo de sus administradores en 1280, y como consecuencia en 1494 Fray Lucas Pacioli crea la primera medida de control que fue el principio de partida doble y con el tiempo se desencadenó la necesidad entre auditores y contadores de la creación de controles aún más rigurosos, no fue hasta que el American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) en 1949 planteó por primera vez la definición clásica de control interno como: El plan de organización y todos los métodos y medidas coordinados y adoptados por una empresa con la finalidad de salvaguardar sus bienes, verificar la exactitud y veracidad de los registros contables, buscar el funcionamiento eficiente y procurar que se adopten los procedimientos establecidos por la gerencia. (Alcaide & Sastre, 2002)

Por consiguiente, a lo largo de los años organizaciones como la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto Americano de Contadores Públicos, el Ejecutivo de Finanzas Internacional, el Instituto de Auditores Internos y el Instituto de Contadores Administrativos se unieron como uno solo en 1985 para la creación del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO) hoy en día considerado el estándar más alto a nivel organizacional de implementación de sistemas de control.

La incorporación del control interno en las empresas que pretenden ser competitivas se ha convertido en uno de los aspectos más importantes, puesto que

establece sistemas que garanticen parámetros básicos, y procesos que causen beneficios para sus clientes o usuarios, así como la oportuna preparación de la información financiera, persiguiendo la prevención y detección de fraudes e identificando soluciones antes de que lleguen a convertirse en problemas, promoviendo eficacia, eficiencia y calidad en los servicios prestados. La preocupación social sobre el funcionamiento de un buen control interno radica en que varios estudios señalan que influye de manera sustancial en la gestión eficaz de la misma y para efectos de la investigación se analizará en detalle a las empresas privadas de transporte aéreo suspendido, las cuales en los últimos años han generado una nueva manera de movilización en la población y en cuyo caso a través del tiempo han fomentado el turismo en la ciudad de la ciudad de Guayaquil.

La actividad económica de una empresa de transporte aéreo suspendido se basa principalmente en proveer a la población una movilización directa entre dos ciudades a través de cabinas que se mueven sujetas a un cable de acero trenzado a una velocidad de 18 km/h, así como también en el servicio de transporte de carga de ciertos tipos de bienes. No obstante, aquellas empresas de transporte público que fueron inauguradas antes del inicio de la pandemia se vieron afectadas directamente, lo cual originó para este sector una disminución en sus presupuestos de ventas y el uso continuado por parte de la población que se esperaba trayendo consigo deficiencias administrativas, financieras y operativas con base a un mal ambiente de desarrollo para el surgimiento de este sector.

Planteamiento de la Problemática

La implementación de este medio de transporte aéreo-suspendido conocido también como teleférico, se encuentra actualmente en algunas ciudades importantes de América Latina desde hace aproximadamente dos décadas, los cuales se han incorporado al sistema de transporte público de la población, como por ejemplo la ciudad de Medellín, en Colombia; la cual se puede confirmar que fue la pionera a nivel mundial en implementar una línea de transporte urbana de esta índole, sin embargo, con el pasar del tiempo se han incrementado otros proyectos en otras ciudades importantes como Caracas, Rio de Janeiro, Santo Domingo, entre otras.

La ciudad de Guayaquil formó parte de esta nueva solución de transporte, pero tras la situación sanitaria a nivel mundial como lo fue la pandemia del COVID 19, trajo muchas complicaciones sobre su implementación y puesta en marcha tanto en el plano social, financiero y en su funcionamiento en el plano administrativo.

En lo que respecta al plano social, se vio afectado por cuanto su personal empezó a trabajar de manera remota confinado en sus hogares, como consecuencia de la paralización en la prestación del servicio de transporte ocasionado por las disposiciones sanitarias para disminuir la tasa de contagios en la pandemia del Covid-19, entre las que se destacó la reducción del aforo en el uso de este servicio.

En lo que respecta al plano financiero, la falta de utilización del servicio público por parte de su población menoscabó los ingresos presupuestados del ejercicio, generando pérdidas en su modelo de negocio que propiciaron a una revisión de los costos y gastos, así como una reestructuración de su personal.

Tabla 1 Demanda estimada por las alternativas de primera etapa en un sistema de transporte masivo.

Alternativa	Estaciones Principales	Frecuentacion diaria (2020)	
		Worst case	Base case
3	Duran - Samborondon - Centenario	29664	33902
19	Samborondon - Centenario	29206	33378
4	Duran - Samborondon - Centenario	28599	32684
20	Samborondon - Centenario	26763	30587
13	Samborondon - Centenario & Duran - Malecon	39394	45022
21	Samborondon - Centenario & Duran - Malecon	35630	40720
22	Duran-Malecon	7770	8880
23	Duran - Centenario	31822	36368

Nota. Adaptado de A &V consultores (2015)

El estudio de factibilidad del sistema según figura No.1 señaló que las rutas de Duran-Malecón-Centenario atribuirían un total de 39592 pasajeros al día (alternativa de ruta 22 y 23), y una capacidad de transportar a 2.600 personas por hora en cada sentido, luego de un año de operaciones este medio de transporte alternativo solo tuvo una demanda de 10.000 usuarios al día. La cifra no representa ni la mitad de lo establecido en su estudio de factibilidad, considerando que en una jornada de ocho horas la capacidad del sistema sería de 41.600 pasajeros. *(En primer año de operación,*

no logró demanda esperada de pasajeros. Un aumento del 30 % de usuarios se espera en el 2022 / CEAP: Centro de Estudios Asia-Pacífico, s. f.)

En lo que respecta al funcionamiento en el plano administrativo, en cual describimos en el párrafo anterior, la reestructuración de personal conllevó a una reducción de personal activo de la empresa, en el cual muchas de las tareas de índole administrativo fueron distribuidas entre los empleados activos remanentes. Esta situación originó que en la continuidad y ejecución de los procedimientos de control con el personal vigente se desarrollen ciertas tareas administrativas con una calidad distinta a la mantenida previo al inicio de la pandemia, por consiguiente, estas deficiencias y errores, conllevaron a una revisión, evaluación y mejoramiento continuo de los procedimientos en cada una de las áreas de mayor flujo significativo de la organización, poniendo atención principalmente en la identificación de personal en proceso de aprendizaje con poco o escaso conocimiento a nivel de procesos, de la operación del negocio, así como su manejo respectivo.

La auditoría interna de personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos en el Gobierno del Ecuador, están avanzando cada vez más hacia niveles de transparencia más altos que demuestren su eficacia desde el servicio a la comunidad hasta el buen uso de los recursos predispuestos. Muchas de estas empresas presentan supuestos de mala administración y al ser empresas que representa grandes inversiones se espera que sea de gran ayuda en todos los ámbitos desde lo social, financiero y el correcto funcionamiento administrativo. Se han realizado numerosos estudios sobre el impacto del sistema de control interno en la eficiencia operativa, pero ninguno se ha realizado en relación con el funcionamiento de las empresas de transporte aéreo suspendido en la ciudad de Guayaquil.

Por lo tanto, a través del presente Trabajo de Titulación, se pretende establecer una propuesta metodológica orientada a la evaluación del proceso y el diseño de procedimientos de control interno e identificación de factores que influyen en la eficacia operativa y de la información que se soporta a nivel transaccional, y del cual sirve como suministro y soporte al momento de documentar transacciones ante eventuales requerimientos de información por parte de las autoridades de control, sin perjuicio de los que se solicitan adicionalmente en una auditoría externa.

Justificación

En el ámbito social, el presente trabajo de investigación tendrá una contribución en el trabajo tanto de profesionales de auditoría orientados en creación e implementación de controles internos siendo este la base para encontrar mejores métodos, como de los gerentes de las empresas de transporte aéreo suspendido en Ecuador al mejorar la gestión eficaz y desempeño de las mismas.

En el ámbito académico, la presente investigación constituye una contribución a los estudiantes que cursan la carrera de Contabilidad y Auditoría, debido a que genera los conocimientos requeridos para conocer una propuesta de diseño de procedimientos de control interno que se proponen en este Trabajo de Investigación, que permitan aplicar de manera idónea el proceso de auditoría interna, considerándose como una guía para el sector económico analizado; y, a su vez contribuir como conocimiento adicional para los futuros estudiantes de la carrera.

En el ámbito profesional, contribuirá a las formas tradicionales de abordar un proceso de control interno en empresas de transporte aéreo suspendido, la misma que representa un nuevo modelo de negocio de transportación urbana que se ha implementado como una solución de usuarios en los últimos años, del cual se tiene poca información acerca de su ambiente de control interno, así como las actividades que realizan las mismas a nivel operacional, financiero y administrativo.

Preguntas de Investigación

¿Qué indicadores de gestión, financieros e índices de desempeño claves deben desarrollar las empresas de transporte en la ciudad de Guayaquil?

¿Cuáles son los mayores riesgos que presentan a nivel organizacional el ambiente de las compañías de transporte en la ciudad de Guayaquil?

¿Qué tipo de actividades de control y procedimientos manejan las diferentes áreas de las compañías de transporte en la ciudad de Guayaquil?

¿Cuáles son los principales objetivos y estrategias que persiguen los modelos de compañías de transporte en la ciudad de Guayaquil?

Objetivo General

Diseñar una propuesta metodológica, mediante métodos investigativos y papeles de trabajo, para la evaluación del control interno ejecutados en las empresas del sector de transporte en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Revisar el escenario del modelo de negocio actual, el cual permita identificar problemas existentes en las compañías de transporte de la ciudad de Guayaquil.
- Conocer la opinión de expertos y personal operativo respecto a la gestión del área de recaudación en una empresa de transporte de la ciudad de Guayaquil.
- Diseñar un programa de implementación de procedimientos en controles con base a objetivos y naturaleza para este tipo de negocio.
- Proponer mejoras y manuales con base a objetivos y naturaleza para este tipo de negocio.

Limitación

En el presente estudio la principal limitación que se presenta es la confidencialidad de la información que proveen las empresas de servicios de transporte, así como la falta de acceso a informes de Auditoría Externa de algunas de estas compañías en los últimos años. Además, se presentan carencias de estudios comparativos de este tipo de compañías en la ciudad de Guayaquil con otros países que poseen este tipo de transporte, por lo tanto, el desarrollo de la investigación se sustentará en la experiencia de profesionales experimentados en la administración, control y dirección de empresas de transporte en la ciudad de Guayaquil.

Delimitación

El alcance de esta investigación estará enfocado en empresas de transporte aéreo suspendido en la ciudad de Guayaquil y aplicado en áreas de flujos significativos tales como el de recaudación dentro del área de tesorería.

Capítulo 1: Fundamentación Teórica

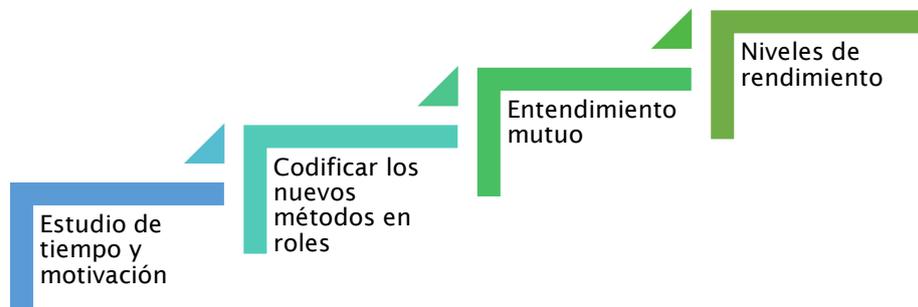
Marco Teórico

Teoría de la Administración Científica (1856 – 1915)

Frederick W. Taylor desarrolló la teoría de la administración científica a mediados del siglo XVIII, en la cual hace énfasis en aplicar métodos científicos para resolver problemas administrativos basándose en la eficiencia a través de la observación y medición aplicada por la administración.

En esta teoría el autor señala como objetivo principal la consecución de la máxima prosperidad tanto del empleador como del empleado; La máxima prosperidad fue un concepto acuñado como la cota más alta de perfección y rendimiento, que podrá ser alcanzada a base de cuatro principios: (a) organización y estudio del trabajo (b) selección y entrenamiento del personal (c) cooperación entre directores y operarios y (d) especialización de los trabajadores.

Figura 1 Principios de la teoría de la administración

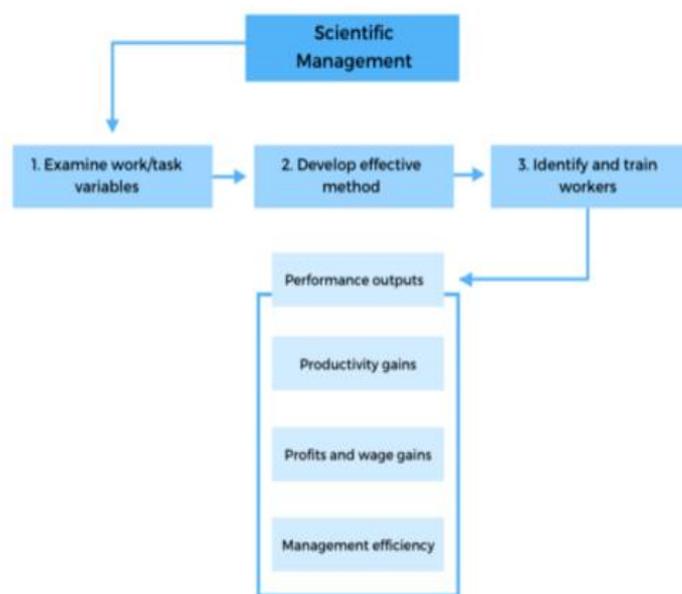


Nota. Elaborado por autoras.

Se reemplazaron los métodos de trabajo empíricos con el estudio científico de las tareas creadas por especialistas, encontrando las técnicas de trabajo más rentables y eficientes, puesto que, el establecimiento de la cantidad de trabajo que debe realizar un trabajador en un puesto idóneo tomando en cuenta su capacidad, considerando los retrasos, las tendencias operativas u administrativas y las herramientas utilizadas, fomenta la productividad de la empresa tanto como la satisfacción y motivación del trabajador de un trabajo apropiado.

El proceso que conlleva la máxima prosperidad lleva consigo una metodología sistemática que examina todas las tareas y variables presentes del trabajo, desarrollando los métodos más efectivos de rendimiento teniendo en cuenta todas las capacidades de sus trabajadores, para poder entender este proceso se detalla un flujograma a continuación:

Figura 2 Flujo de proceso acerca de la administración científica



Nota. Adaptado de Leaderonomics (2020)

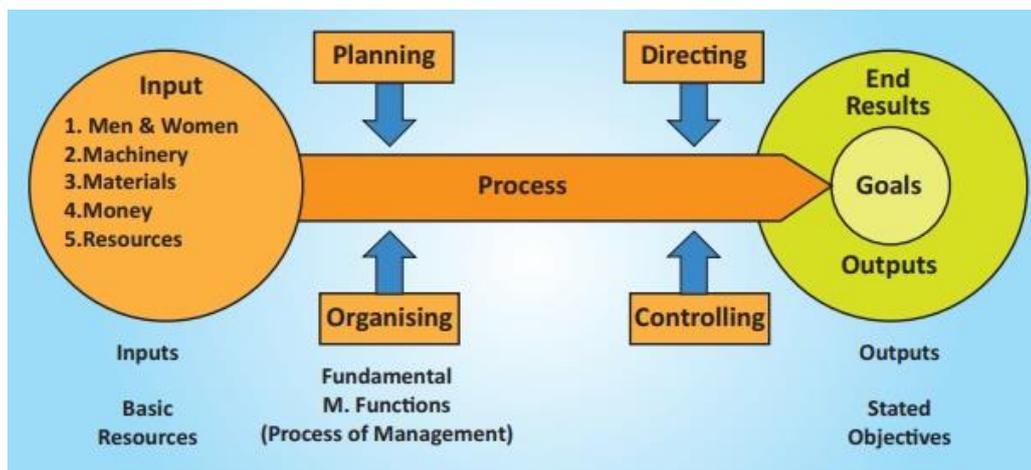
Se recomienda la selección sistemática y apropiada mediante el estimado de que cualquier empleado logre resultar productivo para al menos un puesto de trabajo tomando en cuenta las capacidades del mismo y seguir reforzando estas mediante capacitaciones, frente al que elige sus propios métodos de trabajo y consecuentemente este proceso sobrellevará a un estado de productividad máxima y condiciones primordiales de bienestar en el trabajo.

También proporciona instrucciones detalladas de desarrollo, como la supervisión del desempeño y cooperación con los empleados para garantizar que se sigan los métodos respectivos los cuales serán de primordial importancia puesto que se pretende que los trabajadores y los empresarios persigan los mismos intereses y para

ello que la remuneración laboral sea proporcional a la productividad, implica superiores capacidades en cada área, además de la generación de estados de igualdad de división de trabajo entre dirigentes y obreros. La distribución equitativa del trabajo entre la gerencia y la mano de obra, donde la gerencia asume el rol de planificador, lograrían esta división y determinación del trabajo y con ello la cooperación entre dirigentes y obreros.

La técnica de la administración científica causó un gran impacto por los resultados obtenidos mediante el desempeño de los trabajadores, y el control administrativo constante a través de sus principios y bases metodológicas, logrando la división y especialización de las tareas, como se puede observar en la figura 4 este proceso traerá consigo las metas esperadas que para fines del presente trabajo de titulación será de gran aporte en la estructura de controles y de refuerzo a los componentes de COSO en una empresa de transporte aéreo-suspendido bajo una técnica que prima en la división y segregación especializada fomentando la productividad y máxima prosperidad. (*Frederick W. Taylor's Presence in 21st Century Management Accounting Systems and Work Process Theories - ProQuest, s. f.*)

Figura 3 Resultados de procedimientos en la administración científica



Nota. Adaptado de los Manejos de sistemas contables Taylor, Frederick (2011)

Teoría de Control Interno (1987).

Arthur W. Holmes define en esta teoría al control interno como un plan de organización estructurado en base a factores y elementos de control que incentivan a

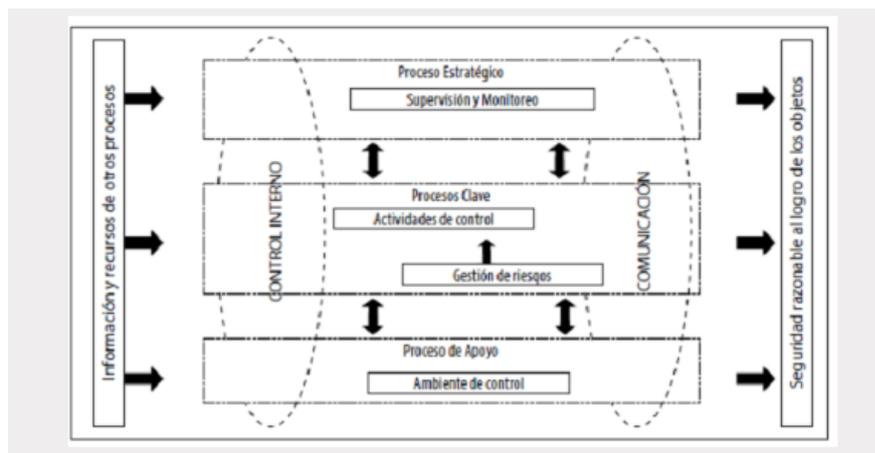
la confiabilidad y corrección de errores que se presentan en el ambiente operativo de la empresa. (Holmes, 1977)

En ella propone la correcta planeación, implementación y dirección partiendo de la alta gerencia con elementos del control interno como: el ambiente de control, sistema contable y procedimientos de control, ayudando a proteger y preservar los activos de la empresa, evitando fraudes y desembolsos indebidos que a su vez permitiría visualizar las áreas críticas de la empresa. (Holmes, 1977)

Por lo anteriormente mencionado el propósito de realizar correcciones de errores, recálculo y retroalimentación de procedimientos servirán para identificar las fortalezas y debilidades en distintas áreas de desempeño, demostrando el buen diseño que plantea la gerencia para lograr sus metas y objetivos, dando como resultado proyecciones de mejora en base a métricas de logros claros y específicos, radicando en la importancia que cumple la alta gerencia en el desarrollo de estos.

A continuación, se detalla como los componentes básicos de COSO se vieron reforzados por procesos estratégicos, claves y de apoyo en sus diferentes fases, además del seguimiento y relación de otros procesos que traerían consigo el refuerzo de su objetivo como incorporar mayor control y comunicación.

Figura 4 Proceso de teoría de control interno



Nota. Adaptado de Vega Leudis (2017).

Se puede establecer que la teoría de Holmes aporta factores y elementos de ayuda al presente trabajo de titulación debido a que incorpora componentes del control interno que desencadenan resultados basados en metas y propósitos que tenga la

empresa, dando una prevención y corrección de sus procedimientos en base a sus fortalezas y debilidades para una mejora constante y eficaz.

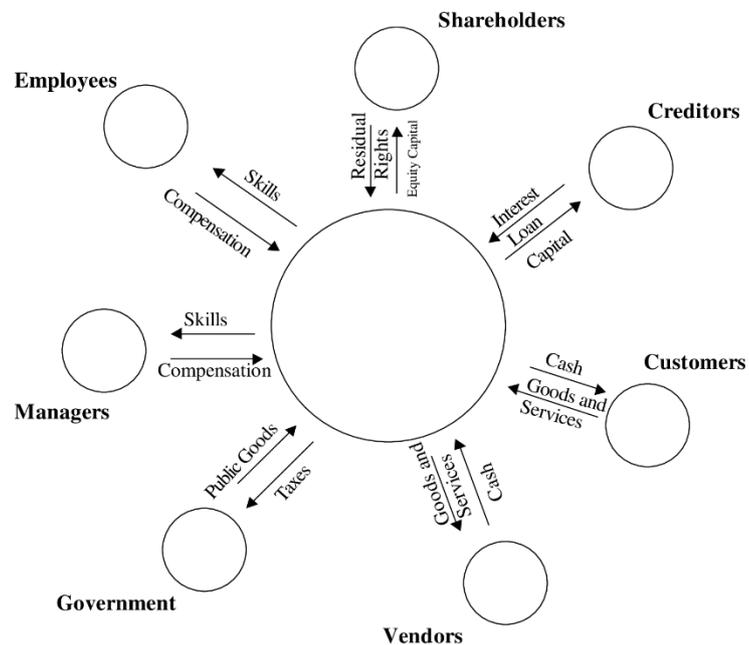
Teoría de la Contabilidad y el Control

Shyam Sunder analizó una variedad de conceptos basados en el sistema de control interno y definió que para entender la contabilidad y el control de las organizaciones es necesario tener en cuenta tres ideas fundamentales: a) las organizaciones son contratos entre individuos o grupos de individuos b) el suministro de información común entre las partes contratantes ayudará al desarrollo y diseño de los mismos c) el control es un equilibrio de los intereses de los participantes. (Sunder, 2005)

Tomando en cuenta el último punto señalado, el control en las organizaciones como balance y equilibrio nos permite ampliar los conceptos de contabilidad pues según Sunder estos evolucionan aportando estructura y dimensión sin perder el rol fundamental de la gerencia para coordinar el uso de recursos y el desarrollo de las diversas áreas.(Sunder, 2005)

La organización del control interno según Sunder desarrolla en todas sus fases habilidades que intensifican la habilidad de correlacionar todas las áreas y entornos de la empresa como se muestra a continuación:

Figura 5 Organización de control



Nota. Adaptado de Sunder, S y Demski, Joel (2014).

Se puede establecer que Sunder brindó una muy interdisciplinaria propuesta que entrelaza la importancia de la contabilidad a niveles en que estos mismos puedan ser filtros de los controles establecidos por la alta gerencia, será de mucha relevancia adecuar esta teoría en el trabajo de titulación puesto que los niveles de entendimiento contables y equilibrio de la estructura organizacional de la misma en tiempos de cambios estructurales, sociales y desafíos pueden representar una solución óptima en el funcionamiento empresarial.

Marco Conceptual

Control Interno

Según COSO el Control Interno es:

Un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de la eficacia, confiabilidad, cumplimiento de leyes y una estructura conformada por actividades principales que dan soporte a la gestión empresarial. (AEC - COSO, s. f.)

Objetivo del Control Interno

El control interno permite fomentar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas establecidas por la administración de la entidad, con el fin de alcanzar los objetivos trazados. De este modo, el control interno garantiza el éxito de una entidad, afirmando la consecución de los objetivos básicos empresariales. (Marín, 2014)

COSO I

COSO define a esta metodología como:

Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: a) Eficacia y eficiencia de las operaciones, b) Fiabilidad de la información financiera, c) Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables. (AEC - COSO, s. f.)

Figura 6 The COSO I cube



Nota. Obtenido de Control—Integrated Internal Framework.. IFAD (2019)

COSO III

En el año 2013, la tercera edición de este modelo fue publicada, en la cual se basa a un marco integrado cuya misión es proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control

Interno y Disuasión del Fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones. (*Marco de Control COSO*, s. f.)

Figura 7 The COSO III cube



Nota. Obtenido de *Control—Marco Integrado. COSO (2019)*

Componente de Ambiente de Control

El ambiente de control constituye las pautas de comportamiento en una organización y las formas cómo los directivos trazan las políticas para influenciar el control de la gente, este incluye el comportamiento de los empleados, la cultura, los antecedentes en pro del cumplimiento de los objetivos de la organización, determinando las políticas y procedimientos adecuados. (Betancur & López, 2007)

Componente de Evaluación de Riesgo

Las entidades enfrentan diversos riesgos procedentes de fuentes tanto internas como externas, los cuales deben evaluarse al nivel de la entidad y actividad, debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes. (Requesén et al., 2010)

Componente de Actividades de Control

Deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se realizan las acciones necesarias para afrontar los riesgos detectados respecto a alcanzar los objetivos. (Requesén et al., 2010)

Componente de Información y Comunicación

Según COSO la información y comunicación se base en “Analizar y discutir información relacionada al logro de los objetivos de la entidad con las distintas áreas correspondientes para que contribuya en las responsabilidades de cada una de ellas.”(*Internal Control - Integrated Framework*, s. f.)

Componente de Actividades de Supervisión

Las actividades de supervisión resultan necesarias puesto que la revisión de las actividades de control a través del tiempo cambia, dado que toda organización tiene áreas en donde estos están en constante evolución, y necesitan ser reforzados o modificados. (Cooper & Lybrand (Firma), 1997)

Marco Referencial

Transporte Público Mediante Cables, desde lo Ambiental, lo Social y lo Económico.

Los sistemas de transporte por cables alrededor de todo el mundo han demostrado ser beneficiosos desde ámbitos sociales, económicos y ambientales, dando como iniciativa de varios países de Latinoamérica de presentar este sistema mediante cables como una solución de transporte público colectivo urbano, por tanto, se define a los Teleféricos como un sistema de cabinas suspendidas de un cable fijo, las que se transportan por otro cable móvil, generalmente unido a manera de circuito. En el ámbito de transporte masivo de pasajero constituidos bajo responsabilidad de una empresa pública o privada que deberá recorrer parcial o totalmente una línea a cambio de un precio o tarifa. (González & nueva, 2018)

Los sistemas de transporte por cables presentan ventajas ambientales puesto que presentan una producción casi nula de emisiones de gases contaminantes, bajo espacio de infraestructura, bajo nivel de ruido y un consumo relativamente bajo de energía (Nikšić & Gasparovic, 2010), reduciendo exponencialmente un factor negativo ambientalmente en comparación a otros sistemas de transporte.

Asimismo, presentan beneficios sociales puesto que las tarifas de la mayoría de estos sistemas pueden ser iguales o inferiores a los de transportes convencionales,

los tiempos de desplazamiento presentan rapidez mejorando la productividad general, y otorgan mayor seguridad a la sociedad dentro y fuera de la misma puesto que las zonas alrededor de los sistemas se han convertido zonas de comercio abundante. (González & nueva, 2018)

En el ámbito económico se señala que al suponer una de las mejores opciones de transporte público se facilitarían oportunidades de empleo a los residentes en la ciudad, nuevas empresas tanto en actividades de construcción como de inversión se sentirían percibidos por proyectos innovadores como estos. (González & nueva, 2018)

Por tanto, estos sistemas pueden representar un beneficio en ciudades pequeñas y grandes, y que podría impulsar exponencialmente las nuevas formas de transporte a nivel mundial, aún no han sido muy explorados por los países, pero representan hoy una opción muy viable e innovadora, conocer de la misma y de cómo se han desarrollado en otros países será fundamental para esta tesis y el entendimiento de los ambientes del negocio.

Figura 8 Sistemas de teleférico metrocable



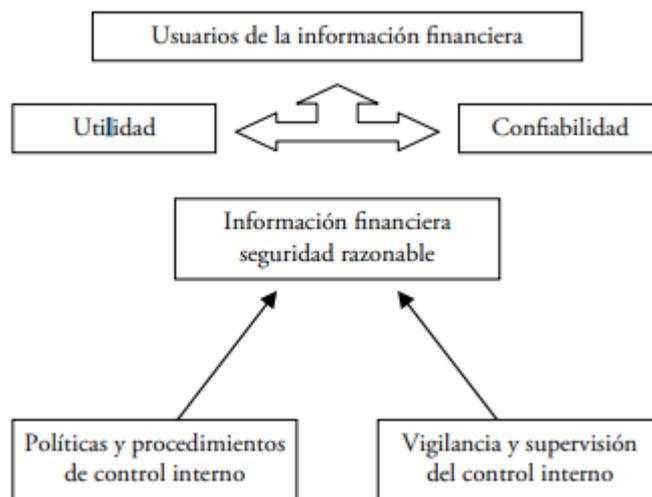
Nota. Elaborado por Autoras.

Control en la Administración para una Información Financiera Confiable

El control interno debe verse como algo inherente en la información financiera, puesto que la información permitirá tomar decisiones oportunas y objetivas garantizando que las transacciones internas han sido registradas oportunamente en base al cumplimiento de políticas y procedimientos de control interno.

El apoyo financiero y de validación de estas bases de datos para una auditoría externa es muy importante pues representará fortalezas o debilidades de las diferentes áreas y así la gestión de prevención de riesgos es más acertada y rápida al momento de recomendaciones externas o internas más eficaces.

Figura 9 Vínculo de la información financiera confiable



Nota. Adaptado de Control en la administración para una información financiera confiable

Contabilidad y Negocios por Granados Martin, 2010, pg.73

Por ello es necesario que la administración refleje un interés por cumplir con el control interno establecido, ejerciendo celosamente una vigilancia y supervisión en su ejecución, ya que, si lo establece, pero no vigila su cumplimiento, promueve irreverencia a la legalidad interna, pues es la administración la única responsable de su información financiera.(Granados & Rendón, 2010)

Impacto del Sistema de Control Interno en la Operatividad Eficiente (Estudio de una Empresa de Transporte).

En este estudio se examina el impacto del sistema de control de Auditoría Interna en la eficiencia de la operatividad de la compañía de transporte de Akwa Ibom ubicado en la República Federal de Nigeria (en adelante AKTC). El estudio fue en diseño de encuesta, y la población estuvo compuesta por treinta y cuatro miembros del

personal administrativo de los departamentos de finanzas, administración y auditoría interna de AKTC. (Abomaye-Nimenibo et al., 2021)

La investigación fue guiada por las siguientes hipótesis a) No existe una relación significativa entre el sistema de control de auditoría interna y una mayor generación de ingresos y ganancias netas, b) No hay un impacto significativo en el sistema de control de auditoría interna y la eficiencia operativa y c) No existe una relación significativa entre el sistema de control de auditoría interna y la expansión adicional de la Compañía Estatal de Transporte Akwa Ibom.

Entre los datos de los encuestados se presenta:

Tabla 2 Género y año de los encuestados de AKTC

Gender	Frequency	Percent	Age	Frequency	Percent
Male	7	22.6	21-30	9	29.0
Female	24	77.4	31-40	16	51.6
Total	31	100	41 and above	6	19.4
			Total	31	100

Nota. Adaptado de Estudio de transporte en una compañía por Nimenibo Abomaye, 2021, pg.70

Tabla 3 Años de servicio y nivel educativo de los encuestados de AKTC

Years of Service	Frequency	Percent	Qualification	Frequency	Percent
Less than five years	5	16.1	SSCE	20	64.5
5-9 years	14	45.2	OND/Diploma	6	19.4
10-14 years	9	29.0	HND/B.Sc.	5	16.1
15 years and above	3	9.7	Higher Degrees	-	-
Total	31	100	Total	31	100

Nota. Adaptado de Estudio de transporte en una compañía por Nimenibo Abomaye, 2021, pg.71

Tabla 4 Calificación de los sistemas de auditoría de la empresa AKTC

S/N	Items	SA	A	D	SD	Mean	Decision
1	General ledger control accounts are reconciled daily	9	11	6	5	2.8	A
2	Differences notice in the account is promptly investigated, and corrective action taken	15	7	3	6	3.0	A
3	Detailed accounting controls are maintained in the company	7	12	9	3	2.7	A
4	Cash receipts are issued each time a collection (including cash, checks, and credit card transactions) is received	21	7	1	2	3.5	A
5	All suspense accounts are properly analysed on a timely	7	13	5	6	2.7	A
6	There are adequate procedures to ensure that items received are dispatched appropriately and timely (courier services)	12	9	3	7	2.8	A
7	There are adequate written instructions for the daily physical count of Vehicles loading and offloading in each of the terminals	18	10	1	-	3.4	A
8	The accounting records are always reconciled to the results of the daily count	9	14	7	1	3.0	A
9	Financial reports that compare budgets to the actual financial activity generated are regularly reviewed.	11	10	6	4	2.9	A

Nota. Adaptado de Estudio de transporte en una compañía por Nimenibo Abomaye, 2021, pg.71

Tabla 5 Generación de ingresos de la empresa AKTC

S/N	Items	SA	A	D	SD	Mean	Decision
1	The company's revenue base is increased by controlling fraud	8	9	8	6	2.6	A
2	The rate of generating revenue in the company increases every day	12	7	5	7	2.8	A
3	Other services provided by the company helps increase the daily revenue of the company	9	11	6	5	2.8	A
4	Revenue is boosted since there is no opportunity for embezzlement	5	4	13	9	2.2	D
5	Revenue generated is managed by experts	6	9	8	8	2.4	D

Nota. Adaptado de Estudio de transporte en una compañía por Nimenibo Abomaye, 2021, pg.72

Se hicieron encuestas de satisfacción siendo SA: Muy satisfecho, A: De acuerdo, D: Desacuerdo y SD: Muy en desacuerdo, los datos contribuyeron a el análisis final de comparación y resultados para base de las hipótesis antes planteadas.

Tabla 6 Relación entre sistema de control y aumento de ingresos en AKTC

Dependent Variable: R.G.				
Method: Least Squares				
Date: 05/25/21 Time: 03:26				
Sample: 1 31				
Included observations: 31				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	2.431946	1.423735	1.708145	0.0983
IACS	0.515186	0.044278	11.63522	0.0000
R-squared	0.823578	Mean dependent var		18.96774
Adjusted R-squared	0.817494	S.D. dependent var		1.110071
S.E. of regression	0.474230	Akaike info criterion		1.408093
Sum squared resid	6.521935	Schwarz criterion		1.500608
Log-likelihood	-19.82544	Hannan-Quinn criteria.		1.438251
F-statistic	135.3783	Durbin-Watson stat		0.546176
Prob(F-statistic)	0.000000			

Nota. Adaptado de Estudio de transporte en una compañía por Nimenibo Abomaye, 2021, pg.72

El método de *Least Squares* se propone identificar los factores (combinaciones lineales de las variables independientes) que mejor modelan las variables dependientes. (Alciaturi et al., 2003) en este caso la tabla 6 nos muestra el R-Square por un valor de 0.824, revelando que el sistema de control de auditoría había aumentado la generación de ingresos de la Compañía Estatal de Transporte Akwalbom en un 82% de la varianza total en la generación de ingresos. (Abomaye-Nimenibo et al., 2021)

Tabla 7 Impacto del sistema de control en la eficiencia operativa en AKTC

Dependent Variable: OPE				
Method: Least Squares				
Date: 05/25/21 Time: 03:32				
Sample: 1 31				
Included observations: 31				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	3.695444	0.920616	4.014098	0.0004
IACS	0.468785	0.028631	16.37326	0.0000
R-squared	0.902384	Mean dependent var		18.74194
Adjusted R-squared	0.899018	S.D. dependent var		0.964978
S.E. of regression	0.306647	Akaike info criterion		0.536102
Sum squared resid	2.726940	Schwarz criterion		0.628618
Log-likelihood	-6.309587	Hannan-Quinn criter.		0.566260
F-statistic	268.0835	Durbin-Watson stat		1.239846
Prob(F-statistic)	0.000000			

Nota. Adaptado de Estudio de transporte en una compañía por Nimenibo Abomaye, 2021, pg.72

Como se presenta en la tabla 7 el R-Square valor de .902, lo que implica que el control de auditoría interna sistema explicó el 90% de la varianza total en eficiencia operativa, revelando que la auditoría interna sistema de control tuvo un gran impacto en la operación eficiencia.(Abomaye-Nimenibo et al., 2021)

Por tanto, los hallazgos del estudio revelaron una relación significativa entre el control de auditoría interno, la generación de ingresos netos, y eficiencia operativa, confirmando la afirmación de la comisión de COSO en el que indica que es responsabilidad de la administración evaluar progresivamente la eficacia de sus sistemas de control y para ello los controles deben tener afluencia de varias personas de la organización para que no tengan vulnerabilidades los mismos para una eficaz y eficiente prestación de servicios. (Abomaye-Nimenibo et al., 2021)

Marco Legal

Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos – República del Ecuador

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control. (*Normas De control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.*, 2019)

El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la

misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos: a) Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia. b) Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información. c) Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad. y d) Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. (*Normas De control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.*, 2019)

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias. Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales. Las servidoras y servidores de la entidad son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta. (*Normas De control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.*, 2019)

Las servidoras y servidores presentarán informes periódicos de su gestión ante la alta dirección para la toma de decisiones, en los que se harán constar la relación entre lo planificado y lo ejecutado, la explicación de las variaciones significativas, sus causas y las responsabilidades por errores, irregularidades y omisiones. La rendición de cuentas, se realizará en cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente. (*Normas De control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.*, 2019)

En el ambiente de control la máxima autoridad de cada entidad establecerá en forma clara y por escrito las líneas de conducta y las medidas de control para alcanzar los objetivos de la institución de acuerdo con las disposiciones y los lineamientos del gobierno y demás organismos, para lo cual mantendrá un ambiente de confianza

basado en la seguridad, integridad y competencia de las personas; de honestidad y de respaldo hacia el control interno; así como, garantizará el uso eficiente de los recursos y protegerá el medio ambiente. (*Normas De control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.*, 2019)

En la evaluación de riesgos la máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos, los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos. (*Normas De control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.*, 2019)

Plan de mitigación de riesgos en el plan de mitigación de riesgos se desarrollará una estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación. Se definirán objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas, identificando conocimientos técnicos, describiendo el proceso de evaluación de riesgos y las áreas a considerar, detallando indicadores de riesgos, delineando procedimientos para las estrategias del manejo, estableciendo lineamientos para el monitoreo y definiendo los reportes, documentos y las comunicaciones necesarias. (*Normas De control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.*, 2019)

Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos. (*Normas De control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.*, 2019)

La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución. (*Normas De control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.*, 2019)

Marco Normativo

ISO 31000

La ISO 31000 es un estándar internacional para la gestión de riesgos. Se centra en proporcionar un enfoque sistemático y estructurado para identificar, evaluar y controlar los riesgos en una organización. La norma establece un marco para la integración de la gestión de riesgos en la estrategia y la gestión diaria de una organización misma que se aplica a todos los tipos de organizaciones y se puede utilizar en cualquier sector o industria. La norma también se enfoca en la cultura de la gestión de riesgos, fomentando una cultura de prevención y mejora continua.

Figura 10 Marco de referencia ISO 31000



Nota. Obtenido de Online Browsing Platform. ISO 31000 (2018)

Además, la ISO 31000 promueve la colaboración y la comunicación efectiva en la gestión de riesgos, para que las decisiones basadas en riesgos sean más eficaces. La norma también establece un proceso de gestión de riesgos que incluye la

identificación de los riesgos, la evaluación de su impacto y probabilidad, la selección y implementación de medidas de control, y el monitoreo y revisión continua de los riesgos. La implementación de la ISO 31000 puede ayudar a las organizaciones a mejorar su capacidad para prevenir, mitigar y transferir riesgos, lo que a su vez puede contribuir a la consecución de sus objetivos.

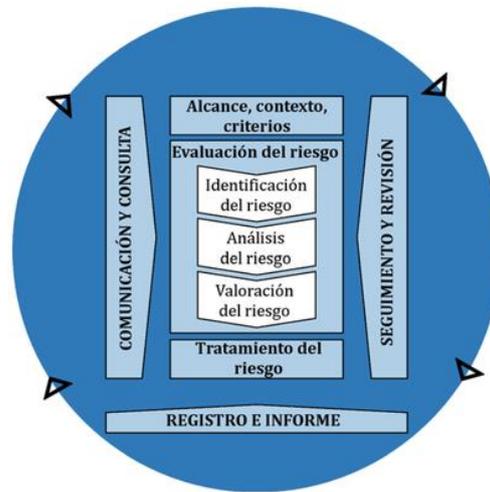
Figura 11 Principios de la ISO 31000



Nota. Obtenido de Online Browsing Platform. ISO 31000 (2018)

Por tanto, la ISO 31000 es una herramienta valiosa para la gestión de riesgos, ya que proporciona un marco claro y consistente para la identificación, evaluación y control de los riesgos. Al implementar la norma, las organizaciones pueden mejorar su capacidad para prevenir y mitigar los riesgos, lo que puede contribuir a su éxito a largo plazo. La norma también promueve una cultura de gestión de riesgos efectiva, fomentando la colaboración y la comunicación entre las diferentes áreas de la organización. La certificación bajo la ISO 31000 también puede ser un indicador importante de la capacidad de una organización para gestionar eficazmente los riesgos. (ISO 31000:2018(es), *Gestión del riesgo — Directrices*, s. f.)

Figura 12 Proceso de la ISO 31000



Nota. Obtenido de Online Browsing Platform. ISO 31000 (2018)

Capítulo 2: Metodología de Investigación

En la presente sección mostramos a continuación las definiciones que sustentan la metodología de investigación que sustentan el Trabajo de Titulación, el mismo que se desarrollará a partir de la experiencia obtenida a través de una empresa de transporte seleccionada conforme a la verificación de su población y muestra. Entre las definiciones que se considerarán, se encuentran los siguientes:

El Diseño de la investigación, se define como el plan o estrategia que se realizará para obtener la información que se desea, la cual se dividen en dos diseños: experimental y no experimental.

Enfoque de la investigación, es el enfoque que se determina al momento de analizar y vincular datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justificó la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo).

Tipo de Investigación, se denomina a la serie de métodos que se utilizan para la investigación por la cual se obtendrán conclusiones de la problemática del fenómeno.

Fuentes de información, es la obtención y uso de datos para ser utilizados en el trabajo de investigación, las cuales pueden ser fuentes primarias que se encargan de

describir las fuentes en la cual se realiza la investigación y secundarias que a través de herramientas de investigación indaga nueva información no existente anteriormente.

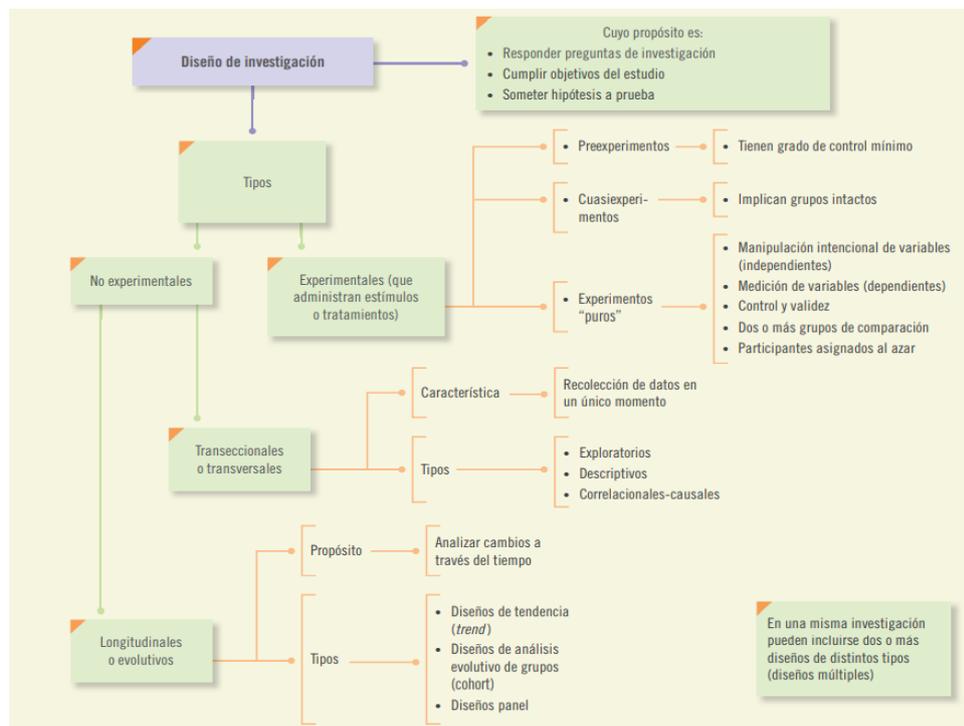
Población es el grupo el cual es característico o idóneo que proporcione fuentes de información conforme al trabajo de investigación. Muestra es el subgrupo de la población el cual se recolecta datos y se hace un análisis.

Técnica de recolección de datos, es el planteamiento de preguntas para la obtención de datos que se plantean a lo largo de la investigación, los cuales se relacionan con la problemática del tema de estudio.

Diseño de la Investigación

“El diseño de todo proceso investigativo estará directamente vinculado con la determinación de los medios que se consideren adecuados para la obtención de datos” (Julio Pimienta et al., 2018). El presente trabajo de investigación sigue las definiciones que componen el diseño de investigación mediante el propósito, cronología y número de mediciones como se muestra en la Figura 11 como sigue:

Figura 13 Tipos de diseño de la investigación



Nota. Obtenido de Metodología de la investigación por Hernández Sampieri, 2014, pg 27.

Según Propósito

El propósito según el tema de investigación puede ser experimental o no experimental, por lo que en el presente Trabajo de Investigación se establece un diseño no experimental o comúnmente llamado observacional.

Según Hernández et al., (2014): En la investigación no experimental, las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (Hernández et al., 2014)

En el presente trabajo de investigación no se realizará cambios ni se manipulará la información obtenida para el análisis y conclusión del caso, se realizará por medio de observación al igual que los análisis de los acontecimientos sucedidos para la propuesta metodológica

Para el diseño de procedimientos de control interno de empresas de transporte, la obtención de información será por medio de entrevistas a profesionales competentes al tema a tratar, dicha información será motivo de análisis para la evaluación del diseño, y la obtención de conclusiones.

Según Cronología

Según (Cesar A Bernal, 2010), es necesario determinar el periodo, el cual se divide de dos formas: retrospectivo y prospectivo dentro el cual se realizará el estudio de caso

En el presente trabajo de investigación se realizará el enfoque prospectivo debido a que la aplicación de la propuesta metodológica para el diseño de procedimientos de control interno se efectúa a través del tiempo, el cual va dirigido a las empresas de servicios de transporte que usualmente cometan errores u omitan procedimientos de control. A su vez el diseño que se propone será de ayuda útil para industrias y consultores, cuyo insumo podría reforzar la revisión de actividades de control en estos lugares.

Según el Número de Mediciones

El diseño de número de mediciones puede ser de dos formas, transversal o longitudinal de acuerdo con el trabajo de investigación. Según (Hernández et al., 2014) los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo

momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado de forma que los diseños longitudinales se obtienen en distintos tiempos y analizan las variaciones, evoluciones, causas y efectos.

Para el presente trabajo se procederá a realizar la investigación transversal, debido que se realizarán estudios de un determinado periodo de tiempo que servirán para la construcción de resultados y conclusiones de la propuesta metodológica.

Tipo de Investigación

Existen cuatro tipos de investigación los cuales son exploratoria, concluyente descriptiva, concluyente causal y concluyente experimental. La determinación del tipo de investigación dependerá de la problemática y objetivo planteado.

Según Hernández: (Hernández et al., 2014) el alcance del estudio depende de la estrategia de investigación. Así, el diseño, los procedimientos y otros componentes del proceso serán distintos en estudios con alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Pero en la práctica, cualquier investigación puede incluir elementos de más de uno de estos cuatro alcances.

Tabla 8 Estrategias de investigación

Estudio	Hipótesis	Posibles diseños
Exploratorio	<ul style="list-style-type: none"> • No se establecen, lo que se puede formular son conjeturas iniciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Transeccional descriptivo • Preexperimental
Descriptivo	<ul style="list-style-type: none"> • Descriptiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Preexperimental • Transeccional descriptivo
Correlacional	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencia de grupos sin atribuir causalidad • Correlacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuasiexperimental • Transeccional correlacional • Longitudinal (no experimental) • Cuasiexperimental • Transeccional correlacional • Longitudinal (no experimental)
Explicativo	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencia de grupos atribuyendo causalidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Experimental • Cuasiexperimental, longitudinal y transeccional causal (cuando hay bases para

	<ul style="list-style-type: none"> • Causales 	<p>inferir causalidad, un mínimo de control y análisis estadísticos apropiados para analizar relaciones causales)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experimental • Cuasiexperimental, longitudinal y transeccional causal (cuando hay bases para inferir causalidad, un mínimo de control y análisis estadísticos apropiados para analizar relaciones causales)
--	--	--

Nota. Obtenido de Metodología de la investigación por Hernández Sampieri, 2014, pg.42

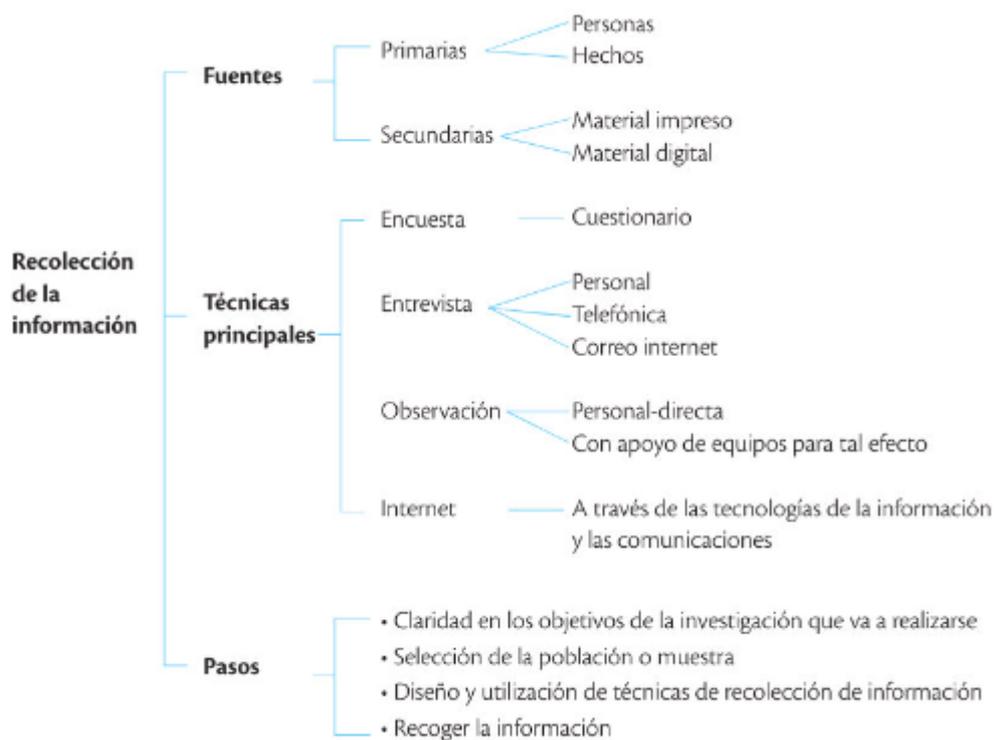
Para el presente trabajo de titulación se utilizará el tipo de investigación descriptivo, debido a las falencias que se han detectado conforme a la evaluación que se muestra en el capítulo siguiente en el sector de servicios de transporte, se detallará y describirá las problemáticas encontradas para la corrección de éstas a través de la propuesta metodológica.

Fuentes de Información

Existen dos fuentes de información, según el estudio de caso hay fuentes primarias las cuales se utilizan cuando no existe información para ser utilizada como herramienta de estudio, y fuentes secundarias las cuales contienen información existente que ya ha sido investigada anteriormente.

Las fuentes secundarias son todas aquellas referencias, es decir, que no representan la fuente original de los hechos, las cuales ofrecen información relevante a investigar. Las principales fuentes de éstos son documentos escritos y libros (Julio Pimienta et al., 2018). De acuerdo al trabajo de investigación, se realizará la técnica con fuentes primarias debido a que se fundamenta en las transcripciones de entrevistas y no serán influenciados por interpretaciones o análisis posteriores.

Figura 14 Fuentes de la investigación



Nota. Obtenido de Metodología de la investigación por Pimienta Julio, 2018, pg.71

Enfoque de Investigación

En la actualidad existen tres tipos de enfoques los cuales corresponden al cuantitativo, cualitativo y mixto. Según Gómez (2010) planteó lo siguiente:

El enfoque cuantitativo recolecta y analiza la información numérica para poder comprobar la hipótesis y la contestación de cuestionamientos por medio del conteo y estadísticas para establecer con precisión el factor común en una población determinada.

A su vez Saavedra y Castro (2007) afirmaron que la investigación cualitativa analiza y comprende el conocimiento compartido, profundiza los datos obtenidos de forma ventajosa comprende y señalan las experiencias que se investigan resaltando la realidad de la investigación.

En el presente trabajo de titulación tiene un enfoque cualitativo debido a que su finalidad es la identificación de las deficiencias de controles en una empresa de

transporte, a través de lo establecido en las entrevistas de conocimientos de controles en el ámbito de recaudo, los que permitirán luego efectuar el diseño de control interno.

Población y Muestra

Población

Después de definir la idea de investigación y luego de establecer la problemática a investigar, se plantea los objetivos que se desean alcanzar por medio de identificación del tamaño de la población y la muestra que se desea obtener. Según (Hernández et al., 2014) la población es un conjunto de personas que tienen características comunes y son relevantes al trabajo de investigación.

Se denomina que la población tiene dos tipos de muestra finita cuando tiene un número de personas menor a 100.000 mientras que infinita son las que adquieren un número mayor a 100.000, poblaciones de extenso tamaño, por ejemplo: Población de Ecuador, profesionales de un país, etc. La seleccionada para este trabajo de investigación es de carácter finito y corresponderá a las empresas de transporte aéreo-suspendido dentro de la ciudad de Guayaquil según lo reportado por este tipo de sector, conforme a la información disponible en la Superintendencia de Compañías.

Muestra

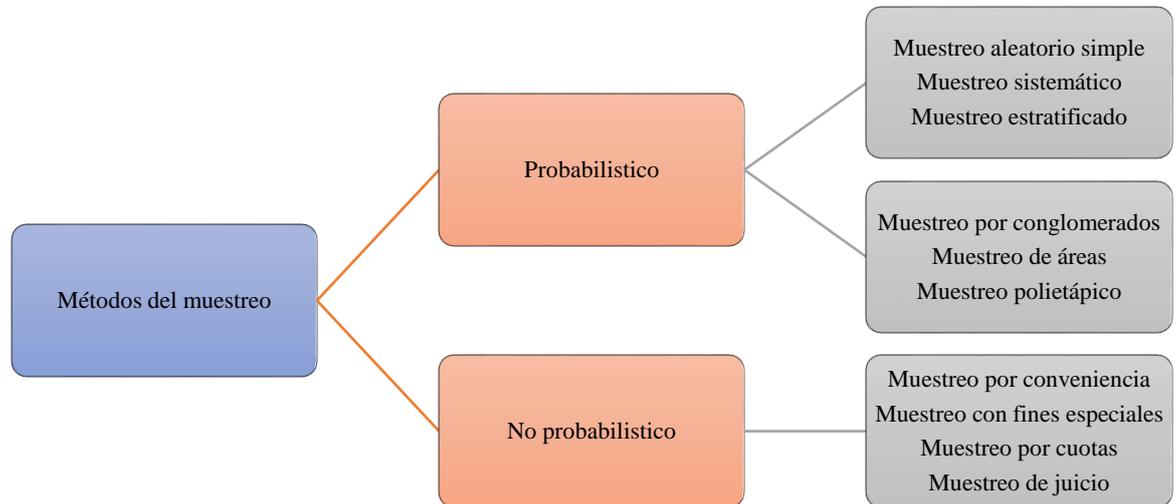
También Ludwig (2000) afirma que la muestra es un subconjunto de la población que se selecciona de forma aleatoria o por conveniencia de la cual se lograra la obtención de información para los hallazgos de la investigación que serán objetos a estudio.

Tipo de muestra

Según las técnicas de la muestra existen dos tipos de muestreo: (a) probabilístico que se compone por ser de carácter aleatorio simple, estratificado, que se compone por conglomerados y (b) la técnica no probabilística que se compone por corresponder a la conveniencia, juicio, cuotas y bola de nieve.

Según Weiers, R (1986) las clasificaciones del muestreo más usadas son los diseños probabilísticos y no probabilístico, por atributos y por variable, se entiende que el primero es el más usado según este autor.

Figura 15 Métodos del muestreo



Nota. Adaptada de Metodología de la investigación por Pimienta Julio, (2018)

En el presente trabajo de titulación se decidió aplicar el método de muestreo no probabilístico debido a que de acuerdo con lo que indica (Gómez Marcelo, 2006) las pruebas no probabilísticas realizan un proceso de selección informal en el cual la elección de la unidad de análisis no es escogida por la probabilidad, sino por cuestionamiento y decisión del investigador.

Muestreo por Juicio

De acuerdo con el autor (Gómez Marcelo, 2006) esta prueba de muestreo se basa en opiniones comúnmente llamado “juicio” respecto a una población que posee mayor probabilidad de portar información útil para el caso

Con relación a lo mencionado al párrafo que antecede, en el presente Trabajo de Titulación se procedió con la muestra en dos departamentos el departamento contable y el departamento de recaudo, en el que se tienen 6 y 5 trabajadores correspondientemente para realización de las entrevistas se tomaron a 6 expertos y profesionales tanto en el área de contabilidad como en el área de recaudaciones de una empresa de transporte que ofrece servicio público, con la finalidad de entender y

conocer sus argumentos ante el tema de investigación para una propuesta de mejora en dicho sector.

Muestreo por Conveniencia

En relación a (Hernández et al., 2014) los datos de la muestra tomada son por criterio y conveniencia, de manera que sea accesible para el investigador y facilite el estudio.

En el trabajo realizado se optó por utilizar el muestreo por conveniencia partiendo de las empresas que proveen el servicio de transporte aéreo suspendido en la ciudad de Guayaquil. Entre los hallazgos que se comentan más adelante se identifica que dicha empresa ha obtenido una disminución de ingresos a través de los años y que conforme a los resultados de entrevistas que se revisan más adelante, existen ciertas debilidades en ciertas áreas que requieren atención. Una vez planteado esta muestra se procede a realizar los análisis y la evaluación correspondiente para la correspondiente propuesta metodológica.

Diseño de Cuestionario Prototipo para Entrevista a Expertos

La técnica utilizada para la evaluación de información proporcionada es la entrevista, la cual se llevó a cabo mediante un cuestionario que emplea una serie de preguntas abiertas destinadas a expertos de contabilidad y control interno en el área de servicio de transporte público. De modo que se procedió con la selección de seis expertos profesionales los cuales se consultaron temas relacionados a aspectos de evaluación del ambiente de control interno en el área de recaudaciones, con el cual se evaluará los riesgos con el cual posteriormente se diseñará una propuesta metodológica que permita proponer procedimientos de mejora en dicha área.

Herramientas de Investigación

Entrevistas a Profesionales de Contabilidad de la Empresa de Transporte Aéreo-Suspendido

Entre las preguntas que se diseñaron para la entrevista de tres profesionales que desempeñan actualmente actividades de contaduría corresponden a las siguientes:

1. ¿Cuáles son las principales fuentes de ingresos y gastos de la empresa de transporte?
2. ¿Cuál es la estructura de financiamiento que posee la empresa de transporte?
3. ¿Cómo se lleva a cabo la gestión y el control de las finanzas de la empresa de transporte?
4. ¿Qué sistemas y procedimientos de control interno se utilizan en la empresa para asegurarse de que se lleven a cabo adecuadamente las actividades financieras?
5. ¿Cómo se gestiona el riesgo financiero en la empresa de transporte, y cómo se evalúa y controla ese riesgo?
6. ¿Cuáles son los principales indicadores financieros que utiliza la empresa para medir el desempeño y la rentabilidad de sus operaciones de transporte?
7. ¿Cuáles son los principales desafíos y oportunidades por los que se enfrenta la empresa en el mercado de transporte público masivo?

Entrevistas a Profesionales de Recaudación

Entre las preguntas que se diseñaron para la entrevista de tres profesionales que desempeñan actualmente actividades en el área de recaudación corresponden a las siguientes:

1. ¿Cuáles son los procedimientos de control interno que se utilizaron para asegurarse de que se cumplan las leyes y regulaciones relevantes a las actividades de transporte?
2. ¿Cómo se gestiona el riesgo en las operaciones del negocio de transporte, y cómo se evalúa y controla ese riesgo?
3. ¿Cómo se asegura la administración de que sus empleados se encuentren capacitados y cumplan con los estándares de calidad y seguridad en la empresa?
4. ¿Cómo se realiza las pruebas y revisiones periódicas del sistema de control interno en la empresa de transporte para asegurarse de su eficacia?
5. ¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y la supervisión de las operaciones?

Validación de Preguntas

Se realizó entrevistas a tres diferentes expertos en el área de finanzas y recaudo de ingresos de una empresa de transporte con la finalidad de entender las problemáticas y deficiencias del control interna, estas respuestas serán analizadas con el propósito de entender el entorno del negocio y analizar la importancia de un buen sistema de control interno.

Entrevistas a Profesionales de Contabilidad

Experto Contable 1

¿Cuáles son las principales fuentes de ingresos y gastos de la empresa de transporte?

En una empresa de transporte masivo al público, su principal ingreso proveniente de actividades ordinarias es la venta de pasajes a los usuarios por viaje o ruta, en lo que corresponde a otros ingresos encontramos ingresos relacionados con el alquiler de locales comerciales a pequeños, medianos y grandes emprendedores, y los relacionados con ingresos por publicidad. En lo que corresponde a los principales costos encontramos el pago de pasajes de buses del sistema (alimentadores) a los socios de las cooperativas activas, nómina del área operacional, servicios de limpieza, servicios de seguridad, entre otros. En lo que corresponde a gastos encontramos nómina administrativa, servicios de auditoría, entre otros.

¿Cuál es la estructura de financiamiento de la empresa de transporte?

Siendo una empresa que posee recursos provenientes del sector público, también posee recursos propios de una empresa del sector privado, por lo que adicionalmente el flujo de ingresos proviene principalmente de los ingresos de su operación, así como también aportes de los accionistas.

¿Cómo se lleva a cabo la gestión y el control de las finanzas de la empresa de transporte?

El control de las finanzas se lleva a cabo a través de un presupuesto general que incluye un comparativo del mes anterior y el mes actual, asimismo se hacen

seguimientos y revisiones con los responsables del área y con el directorio. Asimismo, se revisan las cifras finales con los accionistas los cuales son verificadas con el apoyo de contadores externos.

¿Qué sistemas y procedimientos de control interno se utilizan en la empresa para asegurarse de que se lleven a cabo adecuadamente las actividades financieras?

Con el departamento de calidad y dirección se desarrollan procedimientos y cada departamento ha logrado hacer un estudio de las actividades que se deben ejecutar en la parte administrativa, de manera que se pueda saber todo acerca de la visión y misión de la empresa.

¿Cómo se gestiona el riesgo financiero en la empresa de transporte, y cómo se evalúa y controla ese riesgo?

La diversificación de ingresos ayuda a gestionar los riesgos financieros, pero en el caso particular de esta empresa, por temas de concesión del gobierno, la diversificación es limitada, a su vez se ha implementado estrategias de límites de endeudamiento para evaluar y poder gestionar de mejor manera los cambios del entorno económico.

¿Cuáles son los principales indicadores financieros que utiliza la empresa para medir el desempeño y la rentabilidad de sus operaciones de transporte?

Los principales indicadores son los de apalancamiento y de liquidez.

¿Cuáles son los principales desafíos y oportunidades a los que se enfrenta la empresa en el mercado de transporte público masivo?

Las oportunidades son limitadas puesto que bajo la modalidad de concesión que se maneja la empresa se debe regir con directrices estipuladas en el contrato de concesión que en su mayoría limitan el trabajo de generar nuevos ingresos o ideas, con respecto a los desafíos al ser un negocio totalmente nuevo, las leyes son escasas por lo cual tanto los derechos como las obligaciones que se mantienen generan

ambigüedad en la operación, y por último el desafío más significativo ha sido el atraer público al servicio puesto que actualmente no se ha conseguido operar a la capacidad deseada.

Experto Contable 2

¿Cuáles son las principales fuentes de ingresos y gastos de la empresa de transporte?

Los ingresos correspondientes al giro del negocio son: la venta de pasajes por los cuales se percibe como forma de pago el efectivo, los ingresos por concepto de publicidad y alquileres de locales, pero la tendencia de estos últimos puede eliminarse debido a la poca demanda que existe. En lo que respecta a los costos del negocio los mismos corresponden a salarios, compra de productos de mantenimiento, adquisiciones de equipos no capitalizables, y en lo que corresponde a gastos encontramos los provenientes a servicios básicos, suministros de la empresa, nómina administrativa, tasas y contribuciones.

¿Cuál es la estructura de financiamiento de la empresa de transporte?

La estructura de financiamiento principal que tiene la empresa es el aporte de sus accionistas e ingresos mensuales.

¿Cómo se lleva a cabo la gestión y el control de las finanzas de la empresa de transporte?

El control de la empresa con respecto a la parte financiera se evidencia a través del acompañamiento de cada jefe de área, en el que se efectúa un seguimiento considerando el flujo de caja que se incurre para el pago de gastos y cobros de ingresos con una periodicidad mensual y preparar un presupuesto que se ajuste a la realidad de la operación de la empresa.

¿Qué sistemas y procedimientos de control interno se utilizan en la empresa para asegurarse de que se lleven a cabo adecuadamente las actividades financieras?

Se utilizan modelos de levantamiento de información y actividades en cada una de las áreas para así mitigarlos con controles internos efectivos.

¿Cómo se gestiona el riesgo financiero en la empresa de transporte, y cómo se evalúa y controla ese riesgo?

El análisis de riesgo se basa principalmente en el gasto que puede tener la empresa por lo cual se ha realizado presupuestos y límites de endeudamiento, así como también análisis de sensibilidad, entre los cuales se toma en cuenta los cambios del entorno económico de la empresa y se controlan en el momento.

¿Cuáles son los principales indicadores financieros que utiliza la empresa para medir el desempeño y la rentabilidad de sus operaciones de transporte?

Entre los principales indicadores financieros que considera la empresa se encuentran los de rentabilidad, liquidez, endeudamiento, eficiencia, utilización de activos, entre otros. En resumen, se combinaron varios indicadores para una visión completa del negocio.

¿Cuáles son los principales desafíos y oportunidades a los que se enfrenta la empresa en el mercado de transporte público masivo?

Como desafíos encontramos (a) los altos costos operativos entre los cuales se encuentran los mantenimientos anuales, servicios básicos; (b) la competencia es uno de los más fundamentales con respecto a otros medios de transporte, (c) cambios climáticos, (d) preferencias del cliente. En lo que corresponde a las oportunidades de las mismas son muy escasas al ser algo nuevo no ha tenido la acogida que se esperaba, así como no hay normas o leyes que ayuden a tener mayor apertura del negocio por cuanto se sujeta al Contrato de Concesión

Experto Contable 3

¿Cuáles son las principales fuentes de ingresos y gastos de la empresa de transporte?

La actividad principal para generar ingresos es la venta de tiquetes o pasajes que opera bajo el mecanismo de carga de saldo mediante la adquisición de tarjetas a través de las boleterías. Adicionalmente, se poseen otros ingresos provenientes de la publicidad y alquiler de espacios, pero debido a la escasez de interés por parte de las marcas, este último ha perdido su relevancia con respecto a ingresos.

Los salarios, depreciaciones de maquinarias, servicios básicos, suministros de oficina, nómina administrativa, impuestos y aportaciones corresponden al rubro de gastos que mantiene la empresa.

¿Cuál es la estructura de financiamiento de la empresa de transporte?

A pesar de que la empresa es gestionada con recursos del gobierno, su financiamiento está basado adicionalmente en gran medida en las inversiones de los accionistas y los ingresos obtenidos de la venta de boletos de transporte.

¿Cómo se lleva a cabo la gestión y el control de las finanzas de la empresa de transporte?

La gestión financiera de la empresa es supervisada de manera cercana por los líderes de cada área y el departamento financiero, se lleva a cabo un análisis constante de gastos e ingresos mensuales y se elabora un presupuesto que sea lo más preciso posible con respecto a las operaciones de la empresa.

¿Qué sistemas y procedimientos de control interno se utilizan en la empresa para asegurarse de que se lleven a cabo adecuadamente las actividades financieras?

Realizando evaluaciones regulares de los procesos y procedimientos de la empresa ayudan a detectar y corregir problemas antes de que se conviertan en graves.

¿Cómo se gestiona el riesgo financiero en la empresa de transporte, y cómo se evalúa y controla ese riesgo?

Se hacen levantamientos y estudios de los puestos de trabajo y los riesgos que implica cada uno para hacer una matriz e identificar el nivel de riesgo o brecha que tienen para alcanzar su objetivo.

¿Cuáles son los principales indicadores financieros que utiliza la empresa para medir el desempeño y la rentabilidad de sus operaciones de transporte?

Entre los indicadores utilizados se encuentran los de liquidez, rotación de cuentas por cobrar, el ROA que ayuda a medir que tan eficientemente se utilizan los activos y el ROE que mide la rentabilidad que obtiene una empresa por cada unidad de inversión en capital propio.

¿Cuáles son los principales desafíos y oportunidades a los que se enfrenta la empresa en el mercado de transporte público masivo?

Las oportunidades de negocio son reducidas debido a que la empresa opera bajo reglas del estado por medio de un contrato que se debe cumplir. En cuanto a los desafíos, como se trata de un negocio nuevo, la regulación es escasa, no ha logrado atraer a suficiente público y encontrar formas de atraerlos ha sido una tarea complicada.

Entrevistas a Profesionales de Tesorería y Recaudación.

Experto de Recaudo 1

¿Cuáles son los procedimientos de control interno que se utilizan para asegurarse de que se cumplan las leyes y regulaciones relevantes a las actividades de transporte?

La Ley de Transporte cuenta con una regulación que fomenta el cumplimiento a la misma respecto a ciertas obligaciones por parte de la empresa, sin embargo, su observancia se limita al cumplimiento cabal del Contrato de Consorcio que incluye a mantener ciertas obligaciones.

¿Cómo se gestiona el riesgo en las operaciones del negocio de transporte, y cómo se evalúa y controla ese riesgo?

La evaluación de riesgo se basa en el diálogo con el personal de las diferentes áreas y bajo juicio propio se denomina cuáles de sus actividades se consideran un riesgo, de igual manera se hace un análisis de datos para verificar el monitoreo de cierres de caja como principal riesgo.

¿Cómo se asegura la administración de que sus empleados se encuentren capacitados y cumplan con los estándares de calidad y seguridad en la empresa?

Se realizan capacitaciones una vez al año de aquellas actividades diarias o sistemas que se manejan al igual que la seguridad como primeros auxilios entre otros, el cumplimiento de los mismos se realiza o monitorea con evaluaciones de desempeño diarias.

¿Cómo se realiza las pruebas y revisiones periódicas del sistema de control interno en la empresa de transporte para asegurarse de su eficacia?

Se realizan reuniones, correos con notificaciones de nuevos procedimientos, evaluaciones de desempeño a base del control interno, entre otras.

¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y la supervisión de las operaciones?

Se realiza procedimientos alternos para proyectar los números reales que deben reportarse en las ventas, y en el momento que se registra una diferencia significativa se da a lugar una investigación.

Experto de Recaudo 2

¿Cuáles son los procedimientos de control interno que se utilizan para asegurarse de que se cumplan las leyes y regulaciones relevantes a las actividades de transporte?

Los procedimientos realizados tomaron en cuenta las ordenanzas y leyes que regulan al transporte en Ecuador como lo es la Ley Orgánica de transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.

¿Cómo se gestiona el riesgo en las operaciones del negocio de transporte, y cómo se evalúa y controla ese riesgo?

Para gestionar los riesgos operativos, se debe realizar un estudio de los riesgos en la operación del sistema antes de entrar a la operación y luego gestionar actualizaciones debido a los acontecimientos que pasan en la operación. Adicionalmente se tiene procedimientos que se generan para que los empleados del negocio realicen o actúen al momento de presentarse un problema.

¿Cómo se asegura la administración de que sus empleados se encuentren capacitados y cumplan con los estándares de calidad y seguridad en la empresa?

Se debe tener un plan de capacitación continua a todos los empleados para garantizar su buen desenvolvimiento en las tareas asignadas dependiendo su perfil de cargo. Adicional la empresa debe contar con un departamento de calidad y otro de seguridad para darle seguimiento a las actividades que se desarrollan para garantizar el buen funcionamiento de los equipos.

¿Cómo se realizan las pruebas y revisiones periódicas del sistema de control interno en la empresa de transporte para asegurarse de su eficacia?

Se tienen previstos pruebas generadas por los proveedores de los sistemas para garantizar el buen funcionamiento y disminuir las fallas que se puedan producir. Cada fabricante genera una tabla de pruebas o mantenimientos para realizar y cumplir por cada componente del sistema.

¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y la supervisión de las operaciones?

Se realiza el monitoreo mediante formularios y procedimientos de cierres de caja, y equipos de venta que constantemente se están revisando.

Cada departamento tiene supervisión diaria y deben de cumplir con los estándares necesarios para poder realizar la apertura de la operación.

Experto de Recaudo 3

¿Cuáles son los procedimientos de control interno que se utilizan para asegurarse de que se cumplan las leyes y regulaciones relevantes a las actividades de transporte?

No hay leyes y regulaciones para las actividades de transporte de este modo en particular, por lo cual no hay un procedimiento de control mitigando estas actividades.

¿Cómo se gestiona el riesgo en las operaciones del negocio de transporte, y cómo se evalúa y controla ese riesgo?

La mayoría de los riesgos al ser un negocio nuevo se han evaluado en la marcha de las actividades, en el evento que algún error se detecta, se evalúa según el juicio profesional como administradores. Adicionalmente, el control está intervenido por máquinas que en ciertos casos realizan un monitoreo.

¿Cómo se asegura la administración de que sus empleados se encuentren capacitados y cumplan con los estándares de calidad y seguridad en la empresa?

Se da una inducción de todas las actividades a su responsabilidad y refuerzo de las mismas luego de uno o dos años dentro de la operación de la empresa, se deja por

sentado una lista de informe de que se da en las capacitaciones y un listado asistencias, a su vez a nivel de seguridad se hacen capacitaciones con el cuerpo nacional de bomberos para resguardo dentro y fuera de la empresa.

¿Cómo se realiza las pruebas y revisiones periódicas del sistema de control interno en la empresa de transporte para asegurarse de su eficacia?

Se hacen evaluaciones de desempeño diarias con respecto a los procedimientos que se han evaluado para sus actividades, además de hacer una revisión y monitoreo de las actividades con autorización de reportes por cada uno de los empleados.

¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y la supervisión de las operaciones?

Se hacen informes basados en procedimientos ya previstos por la directiva, tales como cuadros de caja, reportes de inventarios, entre otros.

Resultado de Entrevistas

Tabla 9 Matriz de hallazgos - Parte I

Ítem a evaluar	Experto 1	Experto 2	Experto 3
¿Cuáles son las principales fuentes de ingresos y gastos de la empresa de transporte?	En una empresa de transporte masivo al público, su principal ingreso proveniente de actividades ordinarias es la venta de pasajes a los usuarios por viaje o ruta, en lo que corresponde a otros ingresos encontramos ingresos relacionados con el alquiler de locales comerciales a pequeños, medianos y grandes emprendedores, y los relacionados con ingresos por publicidad. En lo que corresponde a los principales costos encontramos el pago de pasajes de buses del sistema (alimentadores) a los socios de las cooperativas activas, nómina del área operacional, servicios de limpieza, servicios de seguridad, entre otros. En lo que corresponde a gastos encontramos nómina administrativa, servicios de auditoría, entre otros.	Los ingresos correspondientes al giro del negocio son: la venta de pasajes por los cuales se percibe como forma de pago el efectivo, los ingresos por concepto de publicidad y alquileres de locales, pero la tendencia de estos últimos puede eliminarse debido a la poca demanda que existe. En lo que respecta a los costos del negocio los mismos corresponden a salarios, compra de productos de mantenimiento, adquisiciones de equipos no capitalizables, y en lo que corresponde a gastos encontramos los provenientes a servicios básicos, suministros de la empresa, nómina administrativa, tasas y contribuciones.	La actividad principal para generar ingresos es la venta de tiquetes o pasajes que opera bajo el mecanismo de carga de saldo mediante la adquisición de tarjetas a través de las boleterías. Adicionalmente se poseen otros ingresos provenientes de la publicidad y alquiler de espacios, pero debido a la escasez de interés por parte de las marcas, este último ha perdido su relevancia con respecto a ingresos. Los salarios, maquinaria, servicios básicos, suministros de oficina, nómina administrativa, impuestos y aportaciones corresponden al rubro de gastos que mantiene la empresa.

Nota. Matriz de hallazgos pregunta #1. Elaborado por las autoras

Tabla 10 Matriz de hallazgos – Parte II

Ítem a evaluar	Experto 1	Experto 2	Experto 3
¿Cuál es la estructura de financiamiento de la empresa de transporte?	Siendo una empresa que posee recursos provenientes del sector público, también posee recursos propios de una empresa del sector privado, por lo que adicionalmente el flujo de ingresos proviene principalmente de los ingresos de su operación, así como también aportes de los accionistas.	La estructura de financiamiento principal que tiene la empresa es el aporte de sus accionistas e ingresos mensuales.	A pesar de que la empresa es gestionada con recursos del gobierno, su financiamiento está basado adicionalmente en gran medida en las inversiones de los accionistas y los ingresos obtenidos de la venta de boletos de transporte.

Nota. Matriz de hallazgos pregunta #2. Elaborado por las autoras

Tabla 11 Matriz de hallazgos – Parte III

Ítem a evaluar	Experto 1	Experto 2	Experto 3
¿Cómo se lleva a cabo la gestión y el control de las finanzas de la empresa de transporte?	El control de las finanzas se lleva a cabo a través de un presupuesto general que incluye un comparativo del mes anterior y el mes actual, asimismo se hacen seguimientos y revisiones con los responsables del área y con el directorio. Asimismo, se revisan las cifras finales con los accionistas los cuales son verificadas con el apoyo de contadores externos.	El control de la empresa con respecto a la parte financiera se evidencia a través del acompañamiento de cada jefe de área, en el que se efectúa un seguimiento considerando el flujo de caja que se incurre para el pago de gastos y cobros de ingresos con una periodicidad mensual y preparar un presupuesto lo más real a la operación de la empresa.	La gestión financiera de la empresa es supervisada de manera cercana por los líderes de cada área y el departamento financiero, se lleva a cabo un análisis constante de gastos e ingresos mensuales y se elabora un presupuesto que sea lo más preciso posible con respecto a las operaciones de la empresa.

Nota. Matriz de hallazgos pregunta #3. Elaborado por las autoras

Tabla 12 Matriz de hallazgos – Parte IV

Ítem a evaluar	Experto 1	Experto 2	Experto 3
<p>¿Qué sistemas y procedimientos de control interno se utilizan en la empresa para asegurarse de que se lleven a cabo adecuadamente las actividades financieras?</p>	<p>Con el departamento de calidad y dirección se desarrollan procedimientos y cada departamento ha logrado hacer un estudio de las actividades que se deben ejecutar en la parte administrativa, de manera que se pueda saber todo acerca de la visión y misión de la empresa.</p>	<p>Se utilizan modelos de levantamiento de información y actividades de cada una de las áreas para así mitigarlos con controles internos efectivos.</p>	<p>Realizando evaluaciones regulares de los procesos y procedimientos de la empresa ayuda a detectar y corregir problemas antes de que se conviertan en graves.</p>

Nota. Matriz de hallazgos pregunta #4. Elaborado por las autoras

Tabla 13 Matriz de hallazgos – Parte V

Ítem a evaluar	Experto 1	Experto 2	Experto 3
<p>¿Cómo se gestiona el riesgo financiero en la empresa de transporte, y cómo se evalúa y controla ese riesgo?</p>	<p>La diversificación de ingresos ayuda a gestionar los riesgos financieros, pero en el caso particular de esta empresa, por temas de concesión del gobierno, la diversificación es limitada, a su vez se ha implementado estrategias de límites de endeudamiento para evaluar y poder gestionar de mejor manera los cambios del entorno económico.</p>	<p>El análisis de riesgo se basa principalmente en el gasto que puede tener la empresa por lo cual se ha realizado presupuestos y límites de endeudamiento, así como también análisis de sensibilidad, en los cuales se toma en cuenta los cambios del entorno económico de la empresa y se controlan en el momento.</p>	<p>Se hacen levantamientos y estudios de los puestos de trabajo y los riesgos que implica cada uno para hacer una matriz e identificar el nivel de riesgo o brecha que tienen para alcanzar su objetivo.</p>

Nota. Matriz de hallazgos pregunta #5. Elaborado por las autoras

Tabla 14 Matriz de hallazgos – Parte VI

Ítem a evaluar	Experto 1	Experto 2	Experto 3
<p>¿Cuáles son los principales indicadores financieros que utiliza la empresa para medir el desempeño y la rentabilidad de sus operaciones de transporte?</p>	<p>Los principales indicadores son de apalancamiento y de liquidez.</p>	<p>Entre los principales indicadores financieros que considera la empresa se encuentran los de rentabilidad, liquidez, endeudamiento, eficiencia, utilización de activos, entre otros. En resumen, se combinan varios indicadores para una visión completa del negocio.</p>	<p>Entre los indicadores utilizados se encuentran los de liquidez, rotación de cuentas por cobrar, el ROA que ayuda a medir que tan eficientemente se utiliza los activos y el ROE que mide la rentabilidad que obtiene una empresa por cada unidad de inversión en capital propio.</p>

Nota. Matriz de hallazgos pregunta #6. Elaborado por las autoras

Tabla 15 Matriz de hallazgos – Parte VI

Ítem a evaluar	Experto 1	Experto 2	Experto 3
<p>¿Cuáles son los principales desafíos y oportunidades a los que se enfrenta la empresa en el mercado de transporte público masivo?</p>	<p>Las oportunidades son limitadas puesto que bajo la modalidad de concesión que se maneja la empresa se debe regir con directrices estipuladas en el contrato de concesión que en su mayoría limitan el trabajo de generar nuevos ingresos o ideas, con respecto a los desafíos al ser un negocio totalmente nuevo, las leyes son escasas por lo cual tanto los derechos como las obligaciones que se mantienen generan ambigüedad en la operación, y por último el desafío más significativo ha sido el atraer público al servicio puesto que actualmente no se ha conseguido operar a la capacidad deseada.</p>	<p>Como desafíos encontramos (1) los altos costos operativos entre los cuales se encuentran los mantenimientos anuales, servicios básicos; (2) la competencia es uno de los más fundamentales con respecto a otros medios de transporte, (3) cambios climáticos, (4) preferencias del cliente. En lo que corresponde a las oportunidades las mismas son muy escasas al ser algo nuevo no ha tenido la acogida que se esperaba, así como no hay normas o leyes que ayuden a tener mayor apertura del negocio por cuanto se sujeta al Contrato de Concesión.</p>	<p>Las oportunidades de negocio son reducidas debido a que la empresa opera bajo reglas del estado por medio de un contrato que se debe cumplir. En cuanto a los desafíos, como se trata de un negocio nuevo, la regulación es escasa, no ha logrado atraer a suficiente público y encontrar formas de atraerlos ha sido una tarea difícil.</p>

Nota. Matriz de hallazgos pregunta #7. Elaborado por las autoras

Tabla 16 Matriz de hallazgos – Parte VIII

Ítem a evaluar	Experto 1	Experto 2	Experto 3
¿Cuáles son los procedimientos de control interno que se utilizan para asegurarse de que se cumplan las leyes y regulaciones relevantes a las actividades de transporte?	La Ley de Transporte cuenta con una regulación que fomenta el cumplimiento a la misma respecto a ciertas obligaciones por parte de la empresa, sin embargo, su observancia se limita al cumplimiento cabal del Contrato de Consorcio que incluye a mantener ciertas obligaciones.	Los procedimientos realizados tomaron en cuenta las ordenanzas y leyes que regulan al transporte en Ecuador como lo es la Ley Orgánica de transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.	No hay leyes y regulaciones para las actividades de transporte de este modo en particular, por lo cual no hay un procedimiento de control mitigando estas actividades.

Nota. Matriz de hallazgos pregunta #8. Elaborado por las autoras

Tabla 17 Matriz de hallazgos – Parte IX

Ítem a evaluar	Experto 1	Experto 2	Experto 3
<p>¿Cómo se gestiona el riesgo en las operaciones del negocio de transporte, y cómo se evalúa y controla ese riesgo?</p>	<p>La evaluación de riesgo se basa en el diálogo con el personal de las diferentes áreas y bajo juicio propio se denomina cuáles de sus actividades se consideran un riesgo, de igual manera se hace un análisis de datos para verificar el monitoreo de cierres de caja como principal riesgo.</p>	<p>Para gestionar los riesgos operativos, se debe realizar un estudio de los riesgos en la operación del sistema antes de entrar a la operación y luego gestionar actualizaciones debido a los acontecimientos que pasan en la operación. Adicionalmente se tiene procedimientos que se generan para que los empleados del negocio realicen o actúen al momento de presentarse un problema.</p>	<p>La mayoría de los riesgos al ser un negocio nuevo se han evaluado en la marcha de las actividades, por algún error que se da y se evalúa según el juicio profesional de nosotros como administradores, el control esta intervenido por máquinas que en ciertos casos realizan un monitoreo.</p>

Nota. Matriz de hallazgos pregunta #9. Elaborado por las autoras

Tabla 18 Matriz de hallazgos – Parte X

Ítem a evaluar	Experto 1	Experto 2	Experto 3
<p>¿Cómo se asegura la administración de que sus empleados se encuentren capacitados y cumplan con los estándares de calidad y seguridad en la empresa?</p>	<p>Se realizan capacitaciones una vez al año de aquellas actividades diarias o sistemas que se manejan al igual que la seguridad como primeros auxilios entre otros, el cumplimiento de los mismos se realiza o monitorea con evaluaciones de desempeño diaria.</p>	<p>Se debe tener un plan de capacitación continua a todos los empleados para garantizar su buen desenvolvimiento en las tareas asignadas dependiendo su perfil de cargo. Adicional la empresa debe contar con un departamento de calidad y otro departamento de seguridad para darle seguimiento a las actividades que se desarrollan para garantizar el buen funcionamiento de los equipos.</p>	<p>Se da una inducción de todas las actividades a su responsabilidad y refuerzo de estas luego de uno o dos años dentro de la operación de la empresa, se deja por sentado una lista de informe de que se da en las capacitaciones y un listado de asistencias, a su vez a nivel de seguridad se hacen capacitaciones con el cuerpo nacional de bomberos para resguardo dentro y fuera de la empresa.</p>

Nota. Matriz de hallazgos pregunta #10. Elaborado por las autoras

Tabla 19 Matriz de hallazgos – Parte XI

Ítem a evaluar	Experto 1	Experto 2	Experto 3
<p>¿Cómo se realiza las pruebas y revisiones periódicas del sistema de control interno en la empresa de transporte para asegurarse de su eficacia?</p>	<p>Se realizan reuniones, correos con notificaciones de nuevos procedimientos, evaluaciones de desempeño a base del control interno, entre otras</p>	<p>Se tienen previstos pruebas generadas por los proveedores de los sistemas para garantizar el buen funcionamiento y disminuir las fallas que se puedan producir. Cada fabricante genera una tabla de pruebas o mantenimientos para realizar y cumplir por cada componente del sistema.</p>	<p>Se hacen evaluaciones de desempeño diarias con respecto a los procedimientos que se han evaluado para sus actividades, además de hacer una revisión y monitoreo de las actividades con autorización de reportes por cada uno de los empleados.</p>

Nota. Matriz de hallazgos pregunta #11. Elaborado por las autoras

Tabla 20 Matriz de hallazgos – Parte XII

Ítem a evaluar	Experto 1	Experto 2	Experto 3
¿Cómo se lleva a cabo el monitoreo y la supervisión de las operaciones?	Se realiza procedimientos alternos para proyectar los números reales que deben reportarse en las ventas, y en el momento que se registra una diferencia significativa se da a lugar una investigación.	Se realiza el monitoreo mediante formularios y procedimientos de cierres de caja, y equipos de venta que constantemente se están revisando. Cada departamento tiene supervisión diaria y deben de cumplir con los estándares necesarios para poder realizar la apertura de la operación.	Se hacen informes basados en procedimientos ya previstos por la directiva, tales como cuadros de caja, reportes de inventarios, entre otros.

Nota. Matriz de hallazgos pregunta #12. Elaborado por las autoras

Interpretación de los Resultados de las Entrevistas

A través de las entrevistas realizadas a profesionales y colaboradores de empresas públicas y privadas que proveen servicio de transporte en la ciudad de Guayaquil, se logró obtener los resultados por lo que se obtuvo el siguiente análisis.

La empresa de transporte masivo al público tiene como principal fuente de ingreso la venta de pasajes por medio de boletos y tarjetas que permite acceder y acreditar a los usuarios dinero para hacer uso por trayecto del transporte, los métodos de cobro usuales en estos medios son efectivo y en particular cuentan con otras fuentes de ingresos como el alquiler de locales y promoción de marcas a través de la publicidad. Los costos incluyen gastos necesarios para operar tanto como buses alimentadores, mantenimientos anuales, entre otros y los gastos se estructuran en toda el área administrativa, después de la recopilación de información relevante se determina que la estructura de financiamiento de una empresa privada con activos del estado se basa en aportaciones de accionistas e ingresos de ventas de pasajes, lo que significa que su sostenibilidad y rentabilidad dependen directamente de su capacidad para atraer y retener accionistas y aumentar las ventas de pasajes. Por ello, es importante que la empresa implemente estrategias para diversificar sus fuentes de ingresos y reducir la dependencia de una sola fuente de financiamiento. De igual manera, el control es gestionado por un presupuesto general y revisiones mensuales realizadas por los encargados directos del área con la revisión final de colaboradores externos contratados por la empresa.

Los procedimientos de control interno que posee la empresa para asegurar su eficacia operativa en relación a recaudo son escasos debido a que cada departamento realiza el control de calidad, pero la falta de personal complica este procedimiento de control. En ese sentido, se maneja una matriz de riesgos en la cual se describe el incumplimiento de los resultados esperados como prueba de control interno.

En base a las respuestas de los expertos del área financiera y recaudo en la empresa de transporte se concluye que si bien existen procedimientos de control, lastimosamente no contemplan en su totalidad un estudio factible para la magnitud del riesgo que pudiere haber en la empresa de servicio público de transporte, en su defecto poseen controles determinados por juicio y criterio, así como de supervisión de los

distintos departamentos de administración y financiero que existen, lo que conlleva un mayor riesgo en esta área.

Discusión

Se determina que no hay conocimiento de una Ley que regule el servicio de transporte público en la empresa de Aéreo-suspendido la cual por medio de la norma de Ley Orgánica de Transporte Terrestre y Tránsito podrían basar y cumplir sus regulaciones. Al ser un nuevo negocio en los últimos años, da a lugar el surgimiento de deficiencias cuya evaluación de las actividades representan un riesgo para la empresa, por lo cual se detecta un uso excesivo de juicio y criterio para la evaluación e identificación de los riesgos que conlleva a la ausencia del correcto procedimiento de evaluación de la matriz para poder mitigar y determinar el riesgo que permitan efectuar una recomendación y solución por medio de monitoreos.

En el ámbito de formación y capacitación de personal se concluye que una vez al año se realizan capacitaciones al personal, el cual no cumple con el conocimiento continuo de las reformas y actualización de gestiones operacionales de distintas áreas para una calidad de operación.

A través de las entrevistas a expertos se determina que las pruebas que se realicen para evaluar la eficacia en las actividades de control interno no cumplen con actividades que garanticen la correcta operatividad de las funciones de la empresa, puesto que las revisiones periódicas que se realizan no logran detectar en su totalidad las deficiencias en áreas críticas como el área de recaudación.

Para efectos de supervisión de las operaciones realizadas se determina que las entrevistas a los expertos solo son motivos de observación y supervisión a las actividades que presenten cambios bruscos en los ingresos de la empresa de transporte público, en comparación con las proyecciones que se estima obtener a través de análisis de los jefes del área, sin embargo se concluye que no existe un tipo de prueba de monitoreo que evalué correctamente y de forma exhaustiva la operatividad de recaudación.

Capítulo 3: Propuesta Metodológica

El presente trabajo de titulación se enfoca en la evaluación de una empresa que ofrece servicios de transporte público en la ciudad de Guayaquil. Conforme al resultado de las entrevistas, se propone una evaluación a los procedimientos vigentes en el área de recaudación.

Conocimiento del Negocio

Actividad Principal

La actividad principal de la empresa sujeta a evaluación es la de proveer el servicio de transporte, por el cual se obtiene ingresos de actividades ordinarias proveniente de la venta de tiquetes y pasajes a clientes, principalmente por su movilización al destino deseado. La principal inversión correspondió a los activos fijos comprendidos en los equipos y cabinas, que conformaron referido medio de transporte.

El propósito de escoger este tipo de compañía y el área sujeta a evaluación se fundamentó conforme a la experiencia del personal entrevistado en el manejo del área financiera y recaudación, el cual, considerando la actividad económica, el giro del manejo del negocio se basa y radica principalmente en las áreas antes mencionadas. Por medio de los resultados obtenidos, se ha determinado que la empresa de transporte, la cual en adelante denominaremos como la empresa o la compañía de transporte según corresponda, se ha determinado que poseen algunas deficiencias de controles en distintas áreas de importancia para la compañía, el cual conllevó a desarrollar pruebas de cumplimiento que se van a proponer en el presente trabajo de titulación, y del cual se diseñará controles que puedan calificarse como detectivos, preventivos y correctivos. Conforme se evaluó al área de recaudación, se ha podido detectar que la compañía no posee un robusto control que logre establecer un correcto ambiente de control para este tipo de organizaciones.

Estructura Accionaria

Por medio de la página web de la Superintendencia de Compañías, se obtuvo datos de la composición de los accionistas, en la cual se determina que la empresa posee dos accionistas ubicados en Francia y Panamá. De acuerdo a la información financiera, se conoce a la fecha que cada acción se encuentra valorizada a US\$1 las cuales tienen una participación del cincuenta por ciento (50%) cada una de ellas.

Organigrama del Área

Una estructura de la organización es como sigue:

Figura 16 Organigrama del área de recaudo



Nota: Elaborado por Autoras.

Principales Funciones del Área de Recaudación

Coordinador de Recaudo

- a. Garantizar la disponibilidad de las instalaciones, equipos, personal e información en las estaciones lo cual permitirá el desplazamiento efectivo y seguro de los usuarios en el sistema.
- b. Coordinar y tomar decisiones en base a los protocolos para precautelar la seguridad de los usuarios, concesionarios y personal de la compañía ante eventos inesperados como disturbios, saqueos, etc.

- c. Verificar los informes diarios de la recaudación de valores e inventario elaborados por el analista de recaudaciones y revisados por el administrador de recaudo.
- d. Verificar los informes diarios del sistema de boletería elaborados por el administrador de recaudo.

Administrador de Recaudo

- a. Verificar los sistemas de boletería y su correcto funcionamiento para disponibilidad de los responsables de estación en el transcurso de la operación.
- b. Verificar los informes diarios de la recaudación de valores y stock de inventario elaborados por el analista de recaudaciones y emitir reportes semanales y mensuales al Directorio.
- c. Almacenamiento y control del inventario de suministros disponibles como lo son los tiquetes y tarjetas conjunto el analista de recaudo.
- d. Realizar reportes de captación de usuarios y correcto funcionamiento de los sistemas de boletería e informar semanalmente a la gerencia.

Analista de Recaudo

- a. Verificar que la transferencia de fondos producto de la recaudación de las máquinas de venta de servicio autónomo y las operaciones de las terminales de venta al público, sean debidamente conciliadas con el reporte de caja.
- b. Emitir informes diarios de la recaudación de valores y stock de inventario al Directorio y departamento de contabilidad revisados con antelación por el administrador de recaudo.

Supervisor de Estaciones

- a. Supervisar las tareas de los responsables de estación y asegurar la disponibilidad de estos en las estaciones durante la operación comercial y lo sustituye en caso de ser necesario.

- b. Verificar la información registrada en los formatos disponibles para recaudo realizados por los responsables de estación.
- c. Receptar y analizar las fallas en tarjetas de ventas junto los administradores de sistemas.
- d. Verificar que la transferencia de fondos productos de la recaudación de las terminales autónomas de servicio y las operaciones de las terminales de venta al público, sean recuperadas y debidamente entregadas al operador de transporte de valores.

Responsables de Estación

- a. Garantizar la apertura y cierre de la estación en el marco de los procedimientos contemplados en el Manual de usuarios contribuyendo con los estándares del servicio establecidos.
- b. Proporcionar información sobre productos y servicios a los clientes.
- c. Cumple funciones de coordinación y participa de las actividades que se desarrollan durante el horario de trabajo nocturno.
- d. Distribución de suministros disponibles para la venta como son los tiquetes y las tarjetas a los diferentes puntos de venta.
- e. Aceptar y procesar pagos en efectivo, proporcionando cambio y realizando arqueos de caja manteniendo un registro efectivo de las transacciones de caja.
- f. Proteger los fondos de la caja y asegurar la seguridad de las transacciones hasta la recaudación de los mismos.
- g. Realizar un conteo del inventario disponible al cierre de estación.
- h. Entregar las transferencias de fondos productos de la recaudación de las terminales autónomas de servicio y las operaciones de las terminales de venta al público al operador de transporte de valores.

Relevamiento de Ciclo de Ingresos y Recaudo de Valores

Para la generación de una venta la empresa consta de los siguientes procesos y subprocesos:

Puntos de Venta

Terminales de Venta al Público

Los responsables de estación de lunes a domingos según el horario previsto por los supervisores de estación y previamente autorizado por el coordinar de recaudo se disponen a proporcionar información sobre los productos y servicios disponibles en cada una de las diferentes cinco estaciones para captación de usuarios y posterior venta de los mismos a través de la recepción de efectivo. Los productos que presentan actualmente son tiquetes estándar y preferenciales (discapacitados, tercera edad y niños); estos actualmente no son una opción de compra solo se mantienen en el inventario y se usan en casa fortuitos o fallas de sistemas de boletería que impidan la venta del otro producto como son las tarjetas estándar y preferenciales, cuyos precios de venta han sido predispuestos desde la puesta en marcha del proyecto.

Terminales autónomas de servicio

De lunes a domingos en las distintas estaciones se encuentran siete terminales repartidas en las diferentes estaciones de servicio para que los usuarios puedan disponer de la opción en caso de filas extensas, estas terminales brindan las opciones de compra de tarjetas estándar y recarga de tarjetas estándar y preferenciales para uso del medio de transporte y solo acepta métodos de pago en efectivo, tanto monedas como billetes.

Devoluciones

Actualmente no hay una política establecida sobre las devoluciones que se pueden efectuar, lo que se realiza es dependiendo del caso en conjunto con la autorización de los supervisores de estación, la evaluación del caso para proceder con estas devoluciones.

Cierre de caja

Terminales de venta al público y terminales autónomas de servicio.

Los responsables de estación al termino de cada turno (mañana y tarde) se disponen a contar dentro de las mismas boleterías los valores recaudados por ventas

del día, ya sea manualmente o mediante los equipos de conteo como son las máquinas de moneda y billetes disponibles en su lugar de trabajo, este proceso es monitoreado por los supervisores mediante las cámaras, una vez contado el dinero se hace una guía de remisión que es facilitada por el transporte de valores para finalmente ser depositados en una caja fuerte dentro de las estaciones. Adicionalmente, estos valores son ingresados a una hoja de Excel y un sumario físico para posterior entrega de informe de los valores recaudados y conteo de inventarios a los supervisores de estación.

Recaudo de valores

Terminales de venta al público y terminales autónomas de servicio.

Los días martes, jueves y sábado la compañía que brinda servicios de transporte de valores entre las estaciones de venta y el banco, se acercan a las estaciones y previa identificación el responsable de estación se dispone a entregarle las fundas de depósito que reposan en caja fuerte, por las cuales se entrega un documento con el número de la funda y detalle del valor dentro de ella.

Depósito de valores en el banco

Terminales de venta al público y terminales autónomas de servicio.

El mismo día de la recepción los valores recaudados por las ventas de servicio tienen un proceso de recuento por parte de la empresa operadora de transporte para finalmente ser depositados en el banco; se receipta los comprobantes de depósito en el transcurso de la semana por la misma compañía.

Consignación bancaria

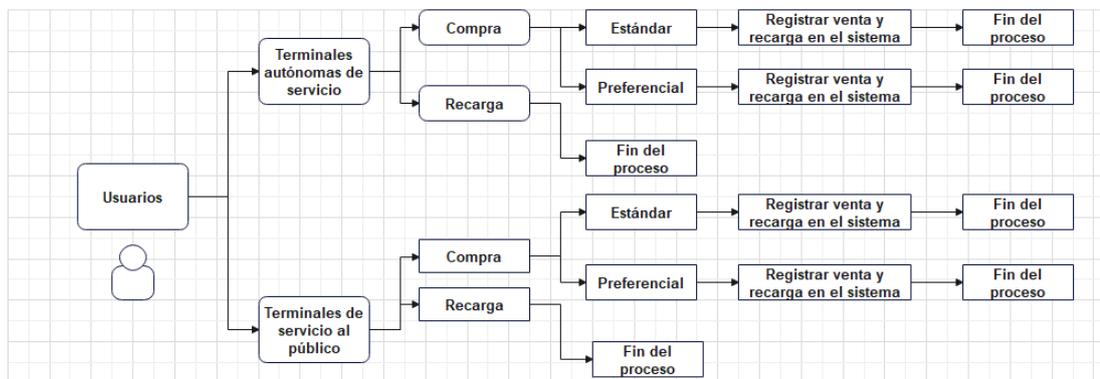
Todos los días el analista de recaudo conjunto con la previa revisión de los supervisores de estación sobre los reportes de caja realizados por los responsables de estación consigna los valores de estos reportes con el depósito realizado en el banco, actualmente se mantiene una política de descuentos sobre los faltantes de estos cruces y los sobrantes no mantienen una política establecida ni registro contable.

Contabilización

El reconocimiento del ingreso se realiza una vez devengado el servicio por parte del usuario, es decir, una vez que el usuario realiza un viaje entre las diferentes estaciones, en caso de no usar el dinero dentro de las tarjetas hasta un año este será reconocido directamente como un ingreso en el resultado del ejercicio

Flujograma

Figura 17 Flujograma de ingresos empresa de transporte



Nota. Elaborado por Autoras.

Interpretación del Ciclo de Entendimiento.

Luego de realizar el entendimiento del Ciclo de ingreso y recaudo de valores hemos determinado que existen controles básicos, no obstante, durante el levantamiento de la información y la evaluación de los procesos, se presenció deficiencias en los reportes, en ocasiones originada por falta de entendimiento y de manuales de procedimientos por parte del departamento.

Propuesta de Diseño de Papeles de Trabajo para el Cierre De Caja en el Área Recaudo

Responsable de Estación

Tabla 21 Papel de trabajo para cierre de caja en boleterías A.01 Parte A

Ref.A01

DATOS DE RECAUDO	
FECHA	
ESTACIÓN	
RESPONSABLE DE TURNO	
HORA/TURNO	

CAJA

Caja chica		
USD (MONEDAS) - AMERICANOS		
\$ 0,01		\$ -
\$ 0,05		\$ -
\$ 0,10		\$ -
\$ 0,25		\$ -
\$ 0,50		\$ -
\$ 1,00		\$ -
USD (BILLETES) - AMERICANOS		
\$ 1,00		\$ -
\$ 2,00		\$ -
\$ 5,00		\$ -
\$ 10,00		\$ -
\$ 20,00		\$ -
		\$ -

Terminales Autónomas de servicio		
USD (MONEDAS) - AMERICANOS		
\$ 0,01		\$ -
\$ 0,05		\$ -
\$ 0,10		\$ -
\$ 0,25		\$ -
\$ 0,50		\$ -
\$ 1,00		\$ -
USD (BILLETES) - AMERICANOS		
\$ 1,00		\$ -
\$ 2,00		\$ -
\$ 5,00		\$ -
\$ 10,00		\$ -
\$ 20,00		\$ -
		\$ -

Terminales y puntos de venta al público		
USD (MONEDAS) - AMERICANOS		
\$ 0,01		\$ -
\$ 0,05		\$ -
\$ 0,10		\$ -
\$ 0,25		\$ -
\$ 0,50		\$ -
\$ 1,00		\$ -
USD (BILLETES) - AMERICANOS		
\$ 1,00		\$ -
\$ 2,00		\$ -
\$ 5,00		\$ -
\$ 10,00		\$ -
\$ 20,00		\$ -
		\$ -

Nota. Elaborado por las autoras.

Tabla 22 Papel de trabajo para cierre de caja en boleterías A.01 Parte B

VENTAS - DEPÓSITO AL BANCO		
USD (MONEDAS) - AMERICANOS		
\$ 0,01		\$ -
\$ 0,05		\$ -
\$ 0,10		\$ -
\$ 0,25		\$ -
\$ 0,50		\$ -
\$ 1,00		\$ -
USD (BILLETES) - AMERICANOS		
\$ 1,00		\$ -
\$ 2,00		\$ -
\$ 5,00		\$ -
\$ 10,00		\$ -
\$ 20,00		\$ -
		\$ -

Novedades:

Revisado por: _____

Nota. Elaborado por las autoras.

Tabla 24 Papel de trabajo para consignación de valores de recaudo A.03

Ref. A03

CONSIGNACION DE COBRO							
No GUIA DE REMISIÓN	COBRADO			CONSIGNADO BANCO			DIFERENCIAS
#	FUENTE	FECHA	VALOR	VALOR	FECHA	FUENTE	VALOR

Observaciones:

Revisado por: _____

Nota. Elaborado por las autoras.

Propuesta de Diseño de Papeles de Trabajo para el Inventario en el Área Recaudo

Responsable de Estación

Tabla 25 Papel de inventario para control de boleterías B.01

RESPONSABLE:		LOCALIZACION:				TURNO:		
REFERENCIA:	B.01	Stock Inicial	Ingreso	Egresos	Saldo	Sobrantes o faltantes		
FECHA	ARTICULO	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD			
	Tarjetas estándar							
	Tarjetas personalizadas							
	Tiquetes estándar							
	Tiquetes preferencial							

Observaciones:

Revisado por: _____

Nota. Elaborado por las autoras.

Manuales de Elaboración y Llenado de Papeles de Trabajo

Cierre de Caja Ref. A.01 -Tabla 21

- El presente manual de procedimientos será destinado únicamente para las personas encargadas del departamento de recaudo de una empresa de transporte
- El responsable de cada estación será encargado del llenado del papel de trabajo propuesto
- El supervisor de estaciones será encargado de revisar que este correctamente elaborado el papel de trabajo y concilie con el reporte interno del analista.

Llenado de papel de trabajo:

1. El responsable de la estación deberá realizar el llenado del siguiente campo en el cual detalla la fecha, estación asignada, nombre del responsable de la caja y horario de turno, por ejemplo, véase figura 22.

Tabla 27 Encabezado papel de trabajo A.01

DATOS DE RECAUDO	
FECHA	21/1/2023
ESTACIÓN	E01
RESPONSABLE DE TURNO	Geanella Diaz.
HORA/TURNO	12:00/Tarde

Nota. Elaborado por las autoras.

2. Para puntos de ventas en terminales autónomas de servicio y punto de venta al público se procederá hacer el llenado de la siguiente manera:

Terminales autónomas de servicio

Al terminar el turno de cada colaborador se procederá hacer el retiro de las cajas de dinero de las terminales autónomas de servicio y deberá emitir el correspondiente comprobante del monto disponible en la caja del mismo equipo, para

posteriormente ser contadas las monedas y billetes por parte del responsable y convalidar lo reportado por la máquina.

- Procedimiento A: Se hará el conteo de las monedas adquiridas durante el día en la disposición de la caja.
- Procedimiento B: Se realizará el conteo de los billetes que adquirió la caja durante el día de recolección y venta de boletería.

Tabla 28 Procedimiento de conteo TAS papel de trabajo A.01

Terminales y puntos de venta al público			
USD (MONEDAS) - AMERICANOS			
\$	0.01	30	\$ 0.30
\$	0.05	80	\$ 4.00
\$	0.10	110	\$ 11.00
\$	0.25	220	\$ 55.00
\$	0.50	60	\$ 30.00
\$	1.00	77	\$ 77.00
USD (BILLETES) - AMERICANOS			
\$	1.00	46	\$ 46.00
\$	2.00	88	\$ 176.00
\$	5.00	31	\$ 155.00
\$	10.00	10	\$ 100.00
\$	20.00	11	\$ 220.00
			\$ 874.30

PROCEDIMIENTO A

PROCEDIMIENTO B

Nota. Elaborado por las autoras.

Terminales de venta al público

Para las terminales de venta al público se tendrá que realizar el conteo de una caja chica que está a disposición de la estación donde la finalidad es proporcionar cambio de dólares a centavos para la venta de boletos y el conteo de las cajas de recolección de dinero de ventas del día.

Se procederá hacer el llenado de estos campos con el siguiente procedimiento:

- Procedimiento A: Se hará el conteo de las monedas adquiridas durante el día en la disposición de la caja.

- Procedimiento B: Se realizará el conteo de los billetes que adquirió la caja durante el día.

Tabla 29 Procedimiento de Conteo TPV papel de trabajo A.01

Terminales y puntos de venta al público			
USD (MONEDAS) - AMERICANOS			
\$	0.01	30	\$ 0.30
\$	0.05	80	\$ 4.00
\$	0.10	110	\$ 11.00
\$	0.25	220	\$ 55.00
\$	0.50	60	\$ 30.00
\$	1.00	77	\$ 77.00
USD (BILLETES) - AMERICANOS			
\$	1.00	46	\$ 46.00
\$	2.00	88	\$ 176.00
\$	5.00	31	\$ 155.00
\$	10.00	10	\$ 100.00
\$	20.00	11	\$ 220.00
			\$ 874.30

PROCEDIMIENTO A

PROCEDIMIENTO B

Nota. Elaborado por las autoras.

- Datos para considerar: Al final del día el encargado recolectará la caja chica en dólares y repondrá la caja por la misma cantidad en centavos para el siguiente turno.

Tabla 30 Contenido de datos cierre de caja chica papel de trabajo A.01

Caja chica			
USD (MONEDAS) - AMERICANOS			
\$	0.01	165	\$ 1.65
\$	0.05	700	\$ 35.00
\$	0.10	646	\$ 64.60
\$	0.25	469	\$ 117.25
\$	0.50	369	\$ 184.50
\$	1.00	123	\$ 123.00
USD (BILLETES) - AMERICANOS			
\$	1.00	89	\$ 89.00
\$	2.00	60	\$ 120.00
\$	5.00	5	\$ 25.00
\$	10.00	2	\$ 20.00
\$	20.00	1	\$ 20.00
			\$ 800.00

Nota. Elaborado por las autoras.

- Una vez realizado el conteo y recolección de la caja se procederá hacer el reporte consolidado en el cual el total en dólares deberá conciliar con la caja de las terminales autónomas de servicio y las terminales de puntos de venta al público, y finalmente se procederá a guardar la funda de depósito de efectivo en caja fuerte para posteriormente ser entregada a la operadora de transporte de valores los días de recolección.

Tabla 31 Procedimiento de depósito de efectivo papel de trabajo A.01

CAJA			
Terminales Autónomas de servicio			
USD (MONEDAS) - AMERICANOS			
\$	0.01	50	\$ 0.50
\$	0.05	46	\$ 2.30
\$	0.10	105	\$ 10.50
\$	0.25	90	\$ 22.50
\$	0.50	39	\$ 19.50
\$	1.00	180	\$ 180.00
USD (BILLETES) - AMERICANOS			
\$	1.00	56	\$ 56.00
\$	2.00	71	\$ 142.00
\$	5.00	26	\$ 130.00
\$	10.00	14	\$ 140.00
\$	20.00	9	\$ 180.00
			\$ 883.30
Terminales y puntos de venta al público			
USD (MONEDAS) - AMERICANOS			
\$	0.01	30	\$ 0.30
\$	0.05	80	\$ 4.00
\$	0.10	110	\$ 11.00
\$	0.25	220	\$ 55.00
\$	0.50	60	\$ 30.00
\$	1.00	77	\$ 77.00
USD (BILLETES) - AMERICANOS			
\$	1.00	46	\$ 46.00
\$	2.00	88	\$ 176.00
\$	5.00	31	\$ 155.00
\$	10.00	10	\$ 100.00
\$	20.00	11	\$ 220.00
			\$ 874.30
VENTAS - DEPÓSITO AL BANCO			
USD (MONEDAS) - AMERICANOS			
\$	0.01	80	\$ 0.80
\$	0.05	126	\$ 6.30
\$	0.10	215	\$ 21.50
\$	0.25	310	\$ 77.50
\$	0.50	99	\$ 49.50
\$	1.00	257	\$ 257.00
USD (BILLETES) - AMERICANOS			
\$	1.00	102	\$ 102.00
\$	2.00	159	\$ 318.00
\$	5.00	57	\$ 285.00
\$	10.00	24	\$ 240.00
\$	20.00	20	\$ 400.00
			\$ 1,757.60

Nota. Elaborado por las autoras.

- Al final del papel se encuentra un apartado de observaciones el cual será llenado si hubiere el caso de haber anomalías al momento del cuadro tales como: billetes falsos o dañados, faltantes, sobrantes, devoluciones, etc.

Figura 18 Apartado de novedades papel de trabajo A.01

Novedades:

Nota. Elaborado por las autoras.

- Finalmente, se procederá a enviar el papel de trabajo de cierre de caja a la oficina central para revisión del supervisor de estaciones quien en caso de consultas se comunicará con el responsable de la elaboración del papel de trabajo por anomalías no justificadas, si todo es correcto se procederá a ubicar la firma del supervisor y enviará a el analista de recaudo.

Figura 19 Apartado de revisión papel de trabajo A.01

Revisado por: _____



Nota. Elaborado por las autoras.

Cierre de Caja Ref. A.02 -Tabla 23

- El presente manual de procedimientos será destinado únicamente para el analista de recaudo el cual llenará el reporte con lo revisado y analizado del papel de trabajo A01 posteriormente revisado por el analista de recaudo.
- El analista de recaudo será responsable de pasar el informe de su análisis consolidado de cuanto fue recolectado por ventas de boletos y tarjeta de transporte por estación.
- El papel de trabajo deberá de tener concordancia con el papel A01 de forma que sean revisados y coincidan con lo reportado.
- El formato para control de responsable será a través del nombre del archivo de la siguiente manera, por ejemplo: CIERRESDECAJA_AHÍ_21_1_23V.1 (Nombre del archivo, trígama de Adriana Hidalgo – primera letra del nombre y dos primeras letras del apellido, seguido de la fecha de realización del archivo y volumen del mismo) de esta manera se sabrá sin abrir el archivo cual es la actualización más próxima.

Llenado de papel de trabajo:

1. El analista de recaudo será encargado de llenar la plantilla consolidada por estación de puntos de ventas diario, con los datos obtenidos del papel de trabajo del responsable de estación, Ref. A01.
 2. Se detallará la fecha de la recaudación de valores por estación y por el total de venta por día de los siguientes puntos:
- Terminales y puntos de venta al público: se detallará el total en dólares de la venta en el casillero de TPV del Papel A01.

Tabla 32 Ventas TAS papel de trabajo A.01 para papel A.02

Terminales y puntos de venta al público			
USD (MONEDAS) - AMERICANOS			
\$	0.01	30	\$ 0.30
\$	0.05	80	\$ 4.00
\$	0.10	110	\$ 11.00
\$	0.25	220	\$ 55.00
\$	0.50	60	\$ 30.00
\$	1.00	77	\$ 77.00
USD (BILLETES) - AMERICANOS			
\$	1.00	46	\$ 46.00
\$	2.00	88	\$ 176.00
\$	5.00	31	\$ 155.00
\$	10.00	10	\$ 100.00
\$	20.00	11	\$ 220.00
			\$ 874.30

Nota. Elaborado por las autoras.

- Terminales autónomas de servicio (cajeros automáticos): se detallará el total en dólares la venta en el punto TAS del papel A01.

Tabla 33 Ventas TPV papel de trabajo A.01 para papel A.02

Terminales Autónomas de servicio			
USD (MONEDAS) - AMERICANOS			
\$	0.01	50	\$ 0.50
\$	0.05	46	\$ 2.30
\$	0.10	105	\$ 10.50
\$	0.25	90	\$ 22.50
\$	0.50	39	\$ 19.50
\$	1.00	180	\$ 180.00
USD (BILLETES) - AMERICANOS			
\$	1.00	56	\$ 56.00
\$	2.00	71	\$ 142.00
\$	5.00	26	\$ 130.00
\$	10.00	14	\$ 140.00
\$	20.00	9	\$ 180.00
			\$ 883.30

Nota. Elaborado por las autoras.

3. El total recolectado por estación deberá ser igual al valor total enviado a depositar al banco.

Tabla 34 Esquema de reporte de venta papel de trabajo A.02

Ventas en USD					
E01					
Fecha	Día Sem	Turno	E01 Terminales y puntos de venta al público	E01 Terminales Autónomas de servicio	E01 Total
21/1/2023	Sábado	Tarde	874.30	883.30	1,757.60

Nota. Elaborado por las autoras.

Tabla 35 Reporte de ventas totales papel de trabajo A.01 para papel A.02

VENTAS - DEPÓSITO AL BANCO			
USD (MONEDAS) - AMERICANOS			
\$	0.01	80	\$ 0.80
\$	0.05	126	\$ 6.30
\$	0.10	215	\$ 21.50
\$	0.25	310	\$ 77.50
\$	0.50	99	\$ 49.50
\$	1.00	257	\$ 257.00
USD (BILLETES) - AMERICANOS			
\$	1.00	102	\$ 102.00
\$	2.00	159	\$ 318.00
\$	5.00	57	\$ 285.00
\$	10.00	24	\$ 240.00
\$	20.00	20	\$ 400.00
\$			\$ 1,757.60

Nota. Elaborado por las autoras.

4. Finalmente se obtendrá un consolidado por estación de las ventas recolectadas en dólares:

Tabla 36 Reporte de recaudo para valores finales de venta papel de trabajo A.02

			Ventas en USD		
			E01		
Fecha	Día Sem	Turno	E01 Terminales y puntos de venta al público	E01 Terminales Autónomas de servicio	E01 Total
21/1/2023	Sábado	Tarde	874.30	883.30	1,757.60
22/1/2023	Miercoles	Tarde	1,374.30	781.30	2,155.60
23/1/2023	Jueves	Mañana	1,374.30	781.30	2,155.60
24/1/2023	Jueves	Tarde	1,374.30	781.30	2,155.60
25/1/2023	Viernes	Mañana	1,374.30	781.30	2,155.60
1/10/2021	Viernes	Tarde	1,374.30	781.30	2,155.60

Nota. Elaborado por las autoras.

Cierre de Caja Ref. A.03 -Tabla 24

- La persona con el cargo de analista de recaudo procederá hacer el siguiente papel de trabajo en el cual consiste el cuadro y conciliación de las ventas realizadas por estación versus lo enviado a depositar en el banco con la finalidad de detectar si los pagos fueron debidamente realizados por la operadora de transporte y a su vez la correcta conciliación de cierres de caja por parte de los responsables de estación.
- Se procederá a realizar el siguiente papel de trabajo conjunto a lo reportado por la operadora de transporte de fondos de dinero hacía del banco quien es responsable y mantiene un registro de los mismos.

Llenado de papel de trabajo:

1. Cada pago realizado al banco poseerá un numero de Guía de remisión en el cual se detalla el número de guía, fecha, número de estación y monto depositado.

Tabla 37 Modelo de datos de guías de remisión de la operadora de transporte de fondos

No GUIA DE REMISION
#
001-0000001
001-0000002
001-0000003
001-0000004
001-0000005
001-0000006

Nota. Elaborado por las autoras.

2. El analista de recaudo procederá a llenar los siguientes campos cuya información se obtiene del papel de trabajo realizado A02:
 - a. Fuente: Se detallará la estación en la cual se realizó el recaudo.
 - b. Fecha: Se detalla la fecha en la cual se realizó la recolección del dinero.
 - c. Valor: Monto total de ventas por día y estación.

Los datos de estos puntos provienen del papel de trabajo **A02** para el llenado del siguiente papel de conciliación **A03**.

Tabla 38 Campos del papel A.03 que se relacionan con el papel A.02

Ventas en USD								
Fecha	Día Sem	Turno	E01			E02		
			E01 Terminales y puntos de venta al público	E01 Terminales Autónomas de servicio	E01 Total	E02 Terminales y puntos de venta al público	E02 Terminales Autónomas de servicio	E02 Total
21/1/2023	Sábado	Tarde	874.30	883.30	1,757.60	693.20	426.32	1,119.52
22/1/2023	Miercoles	Tarde	1,374.30	781.30	2,155.60	798.25	109.45	907.70
23/1/2023	Jueves	Mañana	1,374.30	781.30	2,155.60	1,025.89	963.28	1,989.17
24/1/2023	Jueves	Tarde	1,374.30	781.30	2,155.60	796.15	456.89	1,253.04
25/1/2023	Viernes	Mañana	1,374.30	781.30	2,155.60	856.49	698.79	1,555.28
1/10/2021	Viernes	Tarde	1,374.30	781.30	2,155.60	634.83	598.79	1,233.62

Nota. Elaborado por las autoras.

3. Una vez identificado los datos obtenidos del papel de trabajo se procederá con el registro para la conciliación.
4. El agente del banco procederá a enviarnos el reporte de la guía de remisión en la cual se detallará lo ingresado.

Tabla 39 Datos reportados por la operadora acerca del recaudo de dinero

No GUIA DE REMISION	COBRADO		
	#	FUENTE	FECHA
001-0000001	E01	21/1/2023	1,757.60
001-0000002	E02	21/1/2023	1,119.52
001-0000003	E03	21/1/2023	1,026.35
001-0000004	E04	21/1/2023	1,456.93
001-0000005	E05	21/1/2023	1,863.25
001-0000006	E06	21/1/2023	1,010.49

Nota. Elaborado por las autoras.

5. Una vez identificado los datos obtenidos del papel de trabajo se procederá con el registro para la conciliación.
6. El reporte detectará las diferencias que hubiere del ingreso o recaudo de valores por ventas en estación vs depósitos realizados al banco.

Tabla 40 Consignación de valores de ventas vs depósito de banco

CONSIGNACION DE COBRO							
No GUIA DE REMISION	COBRADO			CONSIGNADO BANCO			DIFERENCIAS
	#	FUENTE	FECHA	VALOR	FECHA	FUENTE	
001-0000001	E01	21/1/2023	1,757.60	1,757.60	21/1/2023	E01	-
001-0000002	E02	21/1/2023	1,119.52	1,119.52	21/1/2023	E02	-
001-0000003	E03	21/1/2023	1,026.35	1,026.35	21/1/2023	E03	-
001-0000004	E04	21/1/2023	1,456.93	1,456.93	21/1/2023	E04	-
001-0000005	E05	21/1/2023	1,863.25	1,842.25	21/1/2023	E05	21.00
001-0000006	E06	21/1/2023	1,010.49	1,010.49	21/1/2023	E06	-

Nota. Elaborado por las autoras

7. Las diferencias detectadas deberán ser debidamente sustentadas y brindar la explicación correspondiente tales como:

- Diferencia de \$20.00 por ingreso a caja de billete falso.

Figura 20 Apartado de observaciones papel de trabajo A.03

Observaciones:

Nota. Elaborado por las autoras.

8. Finalmente, el encargado debe revisar el papel de trabajo que posteriormente será enviado a oficina central para la revisión del supervisor de estaciones donde constará su firma para constancia de la revisión efectuada.

Figura 21 Apartado de revisión papel A.03

Revisado por: _____

Nota. Elaborado por las autoras

Cierre de Caja Ref. B.01 -Tabla 25

- Recopile la información necesaria antes de comenzar a llenar el Kardex.
- Asegúrese de tener a mano todos los documentos necesarios, como conteo de stock inicial del turno, facturas de venta, guías de entrega o retiro de productos, etc.

Llenado de papel de trabajo:

1. Al comenzar a llenar el Kardex, asegúrese de registrar los apartados del encabezado como son los de responsable que se llena con su nombre, por ejemplo: Adriana Hidalgo C., fecha de elaboración del papel, localización de estación y turno mañana o tarde según corresponda.

Tabla 41 Encabezado papel de trabajo B.01

RESPONSABLE:		LOCALIZACION:		TURNO:	
REFERENCIA:	B.01				

Nota. Elaborado por las autoras

2. Stock Inicial: En este apartado se colocará la cantidad disponible de cada uno de los artículos dentro de la boletería al inicio del turno.

Tabla 42 Apartado de stock inicial papel de trabajo B.01

ARTICULO	Stock Inicial CANTIDAD
Tarjetas estándar	
Tarjetas personalizadas	
Tiquetes estándar	
Tiquetes preferencial	



Nota. Elaborado por las autoras

3. Ingreso: En este apartado se colocará la cantidad de artículos que ingresaron desde la oficina central a boletería mientras estaba operando, deberá constar el soporte firmado de entrega de productos

con firmas del supervisor de estación quien entrega y responsable de estación quien recibe.

Tabla 43 Apartado de ingreso de artículos papel de trabajo B.01

ARTICULO	Stock Inicial	Ingreso
	CANTIDAD	CANTIDAD
Tarjetas estándar		
Tarjetas personalizadas		
Tiquetes estándar		
Tiquetes preferencial		



Nota. Elaborado por las autoras

- Egresos: En este apartado se colocará la cantidad de artículos que salieron de la boletería únicamente por concepto de ventas y por los cuales se haya recibido efectivo a cambio, esta cantidad deberá ser verificada en el sistema de ventas.

Tabla 44 Apartado de egresos de artículos papel de trabajo B.01

ARTICULO	Stock Inicial	Ingreso	Egresos
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
Tarjetas estándar			
Tarjetas personalizadas			
Tiquetes estándar			
Tiquetes preferencial			



Nota. Elaborado por las autoras

- Sobrantes y o faltantes: Este apartado constará para la sustentación o informe de cualquier sobrante o faltante determinado durante su conteo de inventario, ya sea por salida de tarjetas con fallas con número de tarjeta, pérdida de artículos, falta de soportes por motivos fortuitos, etc.

Tabla 45 Apartado de diferencias papel de trabajo B.01

ARTICULO	Stock Inicial	Ingreso	Egresos	Saldo	Sobrantes o faltantes	
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD		
Tarjetas estándar						
Tarjetas personalizadas						
Tiquetes estándar						
Tiquetes preferencial						

Nota. Elaborado por las autoras

- Observaciones: Se detallará el causante del sobrante o faltante del inventario, por lo cual se dejará por escrito y en consideración para dar de baja.

Figura 22 Apartado de observaciones papel de trabajo B.01

Observaciones:

Nota. Elaborado por las autoras

- Finalmente, el revisor en este caso el supervisor de estaciones será el encargado de revisar y firmar el papel de trabajo, de tal forma que se verifique mediante un arqueo semanal la confirmación de estos.

Figura 23 Apartado de revisión papel de trabajo B.01

Revisado por: _____

Nota. Elaborado por las autoras

Cierre de Caja Ref. B.02 -Tabla 26

- Antes de realizar el llenado del Kardex, asegúrese de tener a mano todos los documentos necesarios como lo son: el papel de inventario para control de boleterías **B.01** debidamente revisado por el supervisor de estación.
- Comprobantes de ingresos y salidas de productos de las boleterías con sus firmas correspondientes, y el valor actualizado del costo de las tarjetas proporcionado por el departamento contable.
- Todos los movimientos tanto entradas como salidas deberán ser detallados línea por línea.

Llenado de papel de trabajo:

1. Al comenzar a llenar el Kardex, asegúrese de registrar los apartados de nombre de la compañía, responsable con su nombre, por ejemplo: Adriana Hidalgo C., nombre del artículo o producto, proveedor del producto, por ejemplo: Expotarget S.A., localización del producto, por ejemplo: Cuarto COM.

Tabla 46 Encabezado papel de trabajo B.02

Nombre de la compañía				
RESPONSABLE:		REFERENCIA:	B.02	LOCALIZACION:
ARTICULO:				
PROVEEDORES:				

Nota. Elaborado por las autoras

2. Fecha: En este apartado constará la fecha a la que corresponda cada uno de los movimientos que se registren.

Figura 24 Observaciones de papel de trabajo B.02

Observaciones:

Nota. Elaborado por las autoras

Conclusiones

Después de analizar el control interno de una empresa de transporte en la ciudad de Guayaquil, es importante destacar la importancia de contar con un sistema de control interno eficiente y eficaz. Un sistema de control interno adecuado en particular en el área de recaudación permite a la empresa prevenir y detectar errores, fraudes y otros desvíos de recursos, fundamentado en teorías de control interno que nos hablan de la importancia de un buen plan organizacional y corrección de errores podrán fortalecer la integridad en su información financiera que permita consecuentemente tomar oportunas decisiones a la gerencia y conjunto a estas bases de información y presentación oportuna representar fiabilidad ante entes reguladores externos e internos.

La investigación que fue realizada conforme a la experiencia, entrevista de expertos y relevamiento en el negocio ha permitido conocer sobre la gestión financiera e indicadores de desempeño claves en una empresa de transporte en la ciudad de Guayaquil contribuyendo a su entendimiento, además de un levantamiento de ciclos del área de recaudo en el cual se pudo identificar áreas críticas en el control interno de la empresa como: (a) Falta de conocimiento de la ley que regula una empresa de transporte público, (b) deficiencia en la evaluación y monitoreo de las actividades, (c) fallo de una buena evaluación de riesgos lo que conlleva a no poder mitigar riesgos de manera preventiva y detectiva, (d) falta de capacitaciones al personal en temas de procedimientos y regulaciones administrativas, (e) reportería documental que no contribuye a la correcta interpretación de datos y control de riesgos con fiabilidad.

Para mejorar el control interno de la empresa, se propone la implementación de una procedimientos y políticas de seguridad de la información que garantice la protección de los datos de la empresa, y la capacitación de los empleados en temas de control interno.

Además, es importante señalar que es fundamental contar con un equipo de trabajo comprometido y con una cultura organizacional que promueva la transparencia y la integridad, para garantizar la eficacia de los controles implementados y la detección de posibles desviaciones, también ayudará a la empresa a cumplir con las

regulaciones y normas aplicables en el sector de transporte, lo que puede prevenir sanciones y multas.

En conclusión, mejorar el control interno es un proceso continuo y es vital para el éxito de cualquier empresa, especialmente en el sector de transporte. La implementación de medidas para mejorar el control interno ayudará a la empresa a prevenir y detectar errores y desvíos de recursos, y a garantizar la seguridad de sus activos y la integridad de su información financiera. Esto a su vez, permitirá a la empresa contar con un mayor control sobre sus operaciones y mejorar su rendimiento, logrando una mayor eficiencia en sus procesos y una mayor confianza de sus clientes y accionistas. Es importante mencionar que estas mejoras deben ser continuamente monitoreadas y actualizadas para adaptarse a las necesidades cambiantes de la empresa y su entorno.

Recomendaciones

En el presente trabajo de titulación, después de un análisis exhaustivo se determinó que es recomendable que la empresa de transporte mitigue deficiencias en la gestión financiera implementando un mayor control dentro de las principales actividades del área de recaudo por lo cual se propone el uso de papeles de trabajo ordenados y detallados, los cuales están diseñados para el correcto cierre de caja y registro del inventario de ventas de pasajes al público. Estos papeles de trabajo serán de uso requerido y necesario debido que se puede visualizar de forma clara y precisa en determinar las ventas por turno, recorridos diarios y por estación, que a su vez deberá poseer concordancia con lo contabilizado y lograr conciliar los ingresos y desembolsos de efectivo realizados por turno.

Los papeles de trabajo que se propone en el presente trabajo de titulación fueron elaborados con la finalidad de implementar los procedimientos de control interno de una compañía de transporte en las actividades críticas y de mayor movimiento del área de recaudación, por lo cual se busca focalizar los lineamientos del control interno y comunicación entre departamentos de recaudo y contables, puesto que ambas buscan el registrar y monitorear cada una de las ventas y perdidas que se puedan presentar en las funciones relaciones al giro del negocio.

Los papeles de trabajo diseñados se encuentran interrelacionados, con la finalidad de que exista los correctos procesos de revisión y monitoreo, segregación de funciones, información y comunicación y evaluación de riesgos, debido que el área de recaudo posee tres subdivisiones se ha propuesto una relación de información de datos, los cuales les será de ayuda para el registro de los ingresos y desembolsos de efectivo de las diferentes estaciones o puntos de venta.

Para mejorar el control interno de la empresa, se propone la implementación de un sistema de seguimiento y registro de viajes, con el objetivo de tener un control eficiente de los vehículos, los conductores y los pasajeros. Además, se sugiere la creación de una política de seguridad de la información que garantice la protección de los datos de la empresa. A su vez, se sugiere implementar políticas de procedimientos de las funciones por área, de esta manera los colaboradores podrán tener claro el cómo,

cuando, donde y para qué son sus funciones diarias, por consecuente no habrá algún impedimento al momento de cumplir sus funciones asignadas.

Finalmente, se recomienda implementar una técnica mixta de contabilización, es decir integrar un sistema contable de forma progresiva debido que la contabilidad manual está sujeta a errores y esta propensa a la malversación de la información financiera ingresada. De forma progresiva se recomienda actualizar la contabilización de años anteriores, partiendo de los papeles de trabajos implementados como punto de partida, los cuales serán de ayuda para esclarecer la contabilidad de la empresa. En efecto apuntar a una automatización de procesos.

Bibliografía

- Abomaye-Nimenibo, W., Mbang, G., & Nkanor, W. (2021). *Impact of Internal Audit Control System Onoperational Efficiency (A Study of a Transport Company) Impact of Internal Audit Control System Onoperational Efficiency (A Study of a Transport Company)*. 21, 2021.
- AEC - COSO. (s. f.). Recuperado 13 de noviembre de 2022, de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Alcaide, T. C. H., & Sastre, S. de los R. (2002). El control interno y la calidad de la información financiera. *Partida doble*, 130, 48-57.
- Alciaturi, C. E., Escobar, M. E., De La Cruz, C., & Rincón, C. (2003). [Http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0254-07702003000300006&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0254-07702003000300006&lng=es&nrm=iso&tlng=es). *Revista Técnica de la Facultad de Ingeniería Universidad del Zulia*, 26(3), 197-204.
- Betancur, H. D., & López, J. E. (2007). *Aproximación conceptual y metodológica de la administración de riesgos, una nueva forma de entender el control interno y de administrar las Pymes del Eje Cafetero*. <https://hdl.handle.net/11059/947>
- Centro de Estudios Asia-Pacífico. En primer año de operación, Aerovía no logró demanda esperada de pasajeros. Un aumento del 30 % de usuarios se espera en el 2022 | CEAP: Centro de Estudios Asia-Pacífico.* (s. f.). Recuperado 27 de noviembre de 2022, de <http://www.ceap.espol.edu.ec/es/content/en-primer-a%C3%B1o-de-operaci%C3%B3n-aerov%C3%ADa-no-logr%C3%B3-demanda-esperada-de-pasajeros-un-aumento-del-30>
- Cesar A Bernal. (2010). *Metodología de la investigación administracion, economía, humanidades y ciencias sociales.* (Tercera edición). Person. <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>
- CINIIF 12: Acuerdos de contraprestacion de Servicios, 6. <https://www.fielweb.com/Index.aspx?rn=31599&nid=18689#norma/18689>
- Cooper, & L., & Lybrand (Firma), C. &. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Ediciones Díaz de Santos.
- Frederick, Taylor's Presence in 21st Century Management Accounting Systems and Work Process Theories—ProQuest.* (s. f.). Recuperado 13 de noviembre de 2022, de <https://www.proquest.com/docview/1011816613/DE1E70BB2CAC452DPQ/8?accountid=38660>

- Gomez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (4ta ed.). Editorial Brujas de Cordova-Argentina.
- González, J. R. Q., & nueva, E. a sitio externo E. enlace se abrirá en una ventana. (2018). Transporte público mediante cables, desde lo ambiental, lo social y lo económico: Análisis de la legislación y normativa en Colombia (1989-2015). *Revista Jurídica Piélagus*, 17(1), 69-82. <https://doi.org/10.25054/16576799.1733>
- Granados, V. M. A. M., & Rendón, M. E. M. (2010). Control en la administración para una información financiera confiable. *Contabilidad y Negocios*, 5(9), 68-75.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Quinta, Vol. 5). MC Graw Hill.
- Holmes, A. W. (1977). *Principios básicos de auditoría*. Compañía Editorial Continental. http://biblioteca.especializada.unjbg.edu.pe/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=12219
- Internal Control—Integrated Framework*. (s. f.). IFAD. Recuperado 18 de noviembre de 2022, de <https://www.ifad.org/en/-/document/internal-control-integrated-framework>
- Marco de Control COSO*. (s. f.). Deloitte México. Recuperado 18 de noviembre de 2022, de <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/risk/articles/coso1.html>
- Marín, M. S. C. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación Valor Contable*, 1(1), Art. 1. <https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>
- Normas Internacionales de Auditoria 315.
- Nikšić, M., & Gasparovic, S. (2010). Geographic and Traffic Aspects of Possibilities for Implementing Ropeway Systems in Passenger Transport. *Promet - Traffic - Traffico*, 22, 389-398. <https://doi.org/10.7307/ptt.v22i5.204>
- Normas De control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.*, (2019) (testimony of Carlos Pólit).
- Pimienta, J., Estrada, Rosa, & de la Orden, A. (2018). *Metodología de la investigación*. Pearson. <https://ucsg.vitalsource.com/reader/books/9786073244336/pageid/71>
- Requesén, E. L., Fernández, T. R. V., & Díaz, F. M. P. (2010). Metodología Aplicada Al Control Interno Para Los Estudiantes De La Carrera De Contabilidad De Cuarto Año. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 133. <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2010i13314.html>
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Univ. Nacional de Colombia.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Díaz Rivas, Geanella Doménica** con C.C: # **0932418106** autora del trabajo de titulación **Propuesta Metodológica para el diseño de procedimientos de control interno en una empresa de transporte en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 07 de febrero de 2023



f. _____

Díaz Rivas, Geanella Doménica

C.C: **0932418106**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Hidalgo Constante, Adriana Jacqueline** con C.C: # **0951588615** autora del trabajo de titulación: **Propuesta Metodológica para el diseño de procedimientos de control interno en una empresa de transporte en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 07 de febrero de 2023.

f. _____

Hidalgo Constante, Adriana Jacqueline.

C.C: **0951588615**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Propuesta Metodológica para el diseño de procedimientos de control interno en una empresa de transporte en la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES)	Díaz Rivas, Geanella Doménica, Hidalgo Constante, Adriana Jacqueline		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	CPA. Samaniego Pincay, Pedro José, MBA.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	07/02/2023	No. DE PÁGINAS:	100
ÁREAS TEMÁTICAS:	Auditoría, Control Interno y Recaudo		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Monitoreo, Control, Matriz, Riesgo, Productividad, Deficiencia.		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>Los procedimientos de control interno en una empresa de transporte son esenciales en la actualidad para que las entidades puedan incidir positivamente en la confiabilidad de la información financiera a su vez medir la efectividad de las operaciones diarias y su cumplimiento con políticas y regulaciones. Con el propósito de que las empresas de transporte público y privado en la ciudad de Guayaquil promueva el uso de un eficiente control interno se diseñó en presente trabajo de titulación considerando las regulaciones y estándares contables aplicables para las entidades de este tipo tras la pandemia COVID –19. Los factores de deficiencias que se han detectado son a) deficiencia en el monitoreo de actividades financieras, b) falta de interpretación y detección de riesgos c) Alta ausencia de familiarización de leyes y normas que regulan las entidades de transporte. Por lo tanto, la propuesta metodológica la cual consiste a) investigación, b) planificación metódica, c) levantamiento de información, d) acciones correctivas que logran el cumplimiento correcto del control interno conforme lo dicta en la Normas Internacionales de Auditoría.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593980076285 +593998700769	E-mail: geanella.diaz@cu.ucsg.edu.ec adriana.hidalgo01@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Bernabé Argandoña, Lorena Carolina		
	Teléfono: +593-4- 3804600 ext.1635		
	E-mail: lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			